

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования**  
**«Южно-Уральский государственный университет (национальный исследовательский университет)»**  
**Высшая школа экономики и управления**  
**Кафедра «Экономическая теория, региональная экономика, государственное и муниципальное управление»**

**РАБОТА ПРОВЕРЕНА**

Рецензент, Директор МБУ МФЦ  
\_\_\_\_\_/ С.А. Ярина /  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2019 г.

**ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ**

Заведующий кафедрой, д.э.н., профессор  
\_\_\_\_\_/ В.С. Антонюк /  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2019 г.

**Повышение качества государственных и муниципальных услуг на основе цифровых технологий (на  
примере МБУ МФЦ Верхнеуральского муниципального района)**

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА**

**ЮУрГУ – 38.04.04.2019.989.ВКР**

**Руководитель, доцент каф. ЭТГМУ**

\_\_\_\_\_/ Коврижкина Л.Н. /  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2019 г.

**Автор студент группы ЗЭУ – 354**

\_\_\_\_\_/ А.А. Ганеева /  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2019 г.

**Нормоконтролер, ассистент каф.**

**ЭТГМУ**

\_\_\_\_\_/ Д.В. Кремер /  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2019 г.

## АННОТАЦИЯ

Ганеева А.А. Повышение качества государственных и муниципальных услуг на основе цифровых технологий (на примере МБУ МФЦ Верхнеуральского муниципального района) – Челябинск: ЮУрГУ, ЭУ – 354, 83 с., 10 ил., 7 табл., библиогр. список – 60 наим..

Объектом дипломной работы повышение качества государственных и муниципальных услуг на основе цифровых технологий.

Цель дипломной работы – разработать рекомендаций по повышению качества государственных и муниципальных услуг на основе цифровых технологий.

В дипломном проекте выявлена сущность государственных и муниципальных услуг на основе цифровых технологий, проанализированы методики оценки эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг на основе цифровых технологий, проведен анализ эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг на основе цифровых технологий (на примере МБУ МФЦ Верхнеуральского муниципального района), разработаны рекомендации по повышению оценки эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг на основе цифровых технологий.

Результаты дипломного проекта имеют практическую значимость и могут применяться Муниципальным бюджетным учреждением многофункциональным центром «Мои документы», для повышение качества государственных и муниципальных услуг на основе цифровых технологий.

## ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	4
1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ НА ОСНОВЕ ЦИФРОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ	
1.1 Исторические предпосылки возникновения системы электронного правительства.....	7
1.2 Государственные и муниципальные услуги на основе цифровых технологий.....	14
1.3 Инструменты управления качеством государственных и муниципальных услуг на основе цифровых технологий.....	25
2 АНАЛИЗ КАЧЕСТВА ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ НА ОСНОВЕ ЦИФРОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ (НА ПРИМЕРЕ МБУ МФЦ ВЕРХНЕУРАЛЬСКОГО РАЙОНА)	
2.1 Анализ деятельности МБУ МФЦ Верхнеуральского района.....	35
2.2 Анализ качества государственных и муниципальных услуг на основе цифровых технологий на примере МБУ МФЦ Верхнеуральского района.....	45
3 АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ НА ОСНОВЕ ЦИФРОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ (НА ПРИМЕРЕ МБУ МФЦ ВЕРХНЕУРАЛЬСКОГО РАЙОНА)	
3.1 Проблемы управления качеством государственных и муниципальных услуг на основе цифровых технологий (на примере МБУ МФЦ Верхнеуральского района) .....	57
3.2 Рекомендации по повышению качества государственных и муниципальных услуг на основе цифровых технологий.....	0

ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	75
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК.....	79

## ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования. Формой нового типа взаимодействия между гражданами Российской Федерации и государственной и муниципальной властью является открытие сети многофункциональных центров (МФЦ). Целью открытия МФЦ является повышение качества оказания государственных и муниципальных услуг, в том числе на основе цифровых технологий. Интернет сегодня – это сеть, дающая людям безграничные возможности общения и получения информации в любой точке Земли. Эта сеть стала неотъемлемой частью жизни современного человека, привлекла интерес миллионов пользователей, выросла в глобальное явление. По статистике, в мире, почти 1 млрд. пользователей сети Интернет, и ежедневно подключаются еще более 200 тысяч человек.

При этом правительственные организации долгое время как будто не замечали, что существует интернет. Однако в начале XX века в России начал внедряться новый принцип управления – программы электронного правительства. С 2002 года на территории Российской Федерации идет внедрение федеральной целевой программы «Электронная Россия». Согласно ей, все государственные услуги должны быть переведены в электронный вид.

На сегодняшний день, в соответствии с Указом Президента Российской Федерации 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», в рамках создания информационного общества в нашей стране, в соответствии с Концепцией развития «Электронного Правительства», особое внимание уделяется внедрению информационных технологий в сферу государственного управления. В частности, в России происходит переход на оказание государственных услуг в электронном виде.

Единый портал государственных и муниципальных услуг <http://www.gosuslugi.ru/> дал возможность гражданам, не отходя от компьютера, подключенного к сети Интернет, подавать заявления в

электронном виде. На Портале размещена вся необходимая информация о государственных органах, государственных услугах, которые они оказывают гражданам, образцы и формы заявлений, порядок их подачи в государственные органы.

Заявление, поданное в электронном виде, обладает той же юридической силой и влечет за собой такие же юридические последствия, что и заявление, поданное лично. Между двумя формами заявлений нет никаких отличий.

Важность развития системы государственных и муниципальных услуг на основе цифровых технологий определяется тем, что такая форма взаимодействия государства и граждан позволяет решить многие проблемы: сокращает время предоставления услуг, снижает возможности для коррупции. Но не всем гражданам понятно, как получать государственные и муниципальные услуги в электронном виде. Также такая система предоставления услуг требует согласованности действий различных государственных и муниципальных органов власти и учреждений.

Все вышесказанное определяет актуальность темы исследования: «Повышение качества государственных и муниципальных услуг на основе цифровых технологий (на примере МБУ МФЦ Верхнеуральского района)».

Объект исследования – МБУ МФЦ Верхнеуральского района.

Предмет исследования – повышение качества государственных и муниципальных услуг на основе цифровых технологий (на примере МБУ МФЦ Верхнеуральского района).

Целью исследования является разработка рекомендаций по повышению качества государственных и муниципальных услуг на основе цифровых технологий (на примере МБУ МФЦ Верхнеуральского района).

Поставленная нами цель определила задачи исследования:

- 1) изучить государственные и муниципальные услуги на основе цифровых технологий;
- 2) проанализировать качество государственных и муниципальных услуг, предоставляемых МБУ МФЦ Верхнеуральского района;

3) разработать рекомендации по повышению результатов управления качеством государственных услуги муниципальных услуг на основе цифровых технологий (на примере МБУ МФЦ Верхнеуральского района).

Теоретические основы исследования. Исследования в области технологий электронного правительства, методики оценки качества государственных услуг и формированию системы мониторинга его оценки отражены в работах отечественных ученых: Ю.А. Алексеевой [10], В.Н. Южакова, В.Э. Бойкова [58] и др.

Структура исследования состоит из введения, трех глав, выводов по главам, заключения, списка использованной литературы.

# 1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ НА ОСНОВЕ ЦИФРОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

## 1.1 Исторические предпосылки возникновения системы электронного правительства

Цифровые технологии – это одна из доминант развития любого современного государства. Чтобы понять их суть, нужно остановиться на сущности ключевого понятия «информации», информационной технологии, коммуникационной технологии, которые и определяют формирование понятия «цифровые технологии» (информационно-коммуникационные технологии).

Единого определения информации как научного термина в настоящее время не существует. С точки зрения различных областей знания данное понятие описывается своим специфическим набором признаков. Понятие «информации» определяют через сведения, знания, сообщения, имеющие ценность для получателя.

Термин «информационные технологии» как технология сбора, обработки, хранения и распространения информации с использованием компьютерных и телекоммуникационных средств был впервые использован в 1958 году. Впоследствии слово «коммуникационная» появилось рядом со словом «информационная» технология. Уточнение этого термина было необходимо для того, чтобы подчеркнуть важность распространения глобальных и локальных компьютерных сетей в обществе, которые предоставляют новые возможности для поиска, передачи и обмена информацией, которые вместе с мощными устройствами хранения информации способствуют созданию глобальной информационной среды доступной для любого человека.

Современные информационные технологии характеризуются наличием всемирного Интернета, его услуг, таких как электронная почта,

телекоммуникации, что создает широкие возможности. Интернет появился довольно давно. В 1962 году в СССР вышла статья, в которой один из советских ученых писал о необходимости создания общегосударственной компьютерной сети, которая позволила бы всем учреждениям обмениваться информацией и стать основой планирования и управления в самых разных отраслях.

Вскоре в СССР появился еще более детальный проект, получивший название ОГАС (Общегосударственная автоматизированная система учета и обработки информации). Проект предполагал в СССР создание единой компьютерной сети, в рамках проекта планировалось создать 6000 компьютерных центров и подготовить 300 тыс. IT-специалистов.

Первый секретарь ЦК КПСС Н.С. Хрущев одобрил план, и была начата его реализация, но после того, как первым секретарем ЦК КПСС стал Л.С. Брежнев, советская бюрократия начала откровенно саботировать проект. Вместо единой сети советские министерства начали строить свои собственные вычислительные центры, не связанные друг с другом, а попытки их объединения в сеть не пошли дальше экспериментов. Так СССР упустил возможность обогнать Запад в сфере информационных технологий.

В 1964 г., на два года позже, чем в СССР, в США была начата реализация проекта сети АРПАНЕТ. Но, в отличие от СССР, там этот проект был доведен до конца. В 1969 г. эта сеть начала работу, правда поначалу в ней было всего 4 узла.

Позже многие стали считать этот год годом появления интернета. Но на самом деле сеть АРПАНЕТ была довольно далека от современного интернета. Основной задачей, которую пытались решать с помощью этой сети, была задача оптимального использования компьютерных мощностей. Компьютеры были довольно дороги, и если бы кто-то мог удаленно подключиться к другому компьютеру и использовать его мощности во время простоя, это обернулось бы большой экономией. Из-за разных трудностей эта задача так и не была реализована, но АРПАНЕТ продолжал развиваться.

В 1972 г. инженер в области информационных технологий Л. Робертс, один из разработчиков АРПАНЕТ, организовал международную конференцию по компьютерной связи в Вашингтоне. На этой конференции была проведена демонстрация АРПАНЕТ, в ходе которой желающие могли подключиться к 20 компьютерам из разных городов США и выполнять на них разные команды. В то время демонстрация произвела большое впечатление на скептиков, не веривших в реальность компьютерных сетей.

В 1972 г. в АРПАНЕТ появилась электронная почта. Вскоре передача сообщений по электронной почте стала одной из самых популярных функций АРПАНЕТ. Некоторые даже считают, что электронная почта «спасла» АРПАНЕТ, сделав эту сеть действительно полезной и востребованной. Затем стали появляться и другие способы использования сети: передача файлов, обмен мгновенными сообщениями, доски объявлений и т. п.

Однако АРПАНЕТ еще не был интернетом. И первым препятствием дальнейшего развития сети было отсутствие универсального протокола, который позволил бы обмениваться информацией компьютерам разного типа и с разным программным обеспечением.

Разнообразие аппаратного и программного обеспечения создавало огромные трудности для объединения компьютеров в сеть. Для их преодоления в 1973 г. ученый в области теории вычислительных систем В. Серф и инженер Б. Кан решили создать универсальный протокол обмена информацией, который позволил бы объединить между собой самые разные компьютеры и локальные сети.

Протокол был назван ТСП (Протокол контроля передачи). Позже протокол был разделен на две части и получил название ТСП/IP. Тогда же, примерно в середине 70-х появилось и само слово «интернет».

Разработка протокола заняла довольно длительное время. Изначально многие сомневались, что небольшие компьютеры вообще способны поддерживать такой сложный протокол. Лишь в 1977 г. была

продемонстрирована первая передача данных с использованием этого протокола. АРПАИЕТ перешел на новый протокол только в 1983 году.

А в 1984 г. был запущен первый DNS-сервер, который позволял вместо плохо запоминающихся IP-адресов использовать доменные имена.

В конце 70-х появились первые персональные компьютеры, предназначенные для домашнего использования. В 80-е таких компьютеров стало появляться все больше, одновременно развивались и компьютерные сети. Наряду с государственными и научными появились коммерческие и любительские сети, к которым можно было подключаться посредством модема через телефонную линию.

Однако функции компьютерных сетей были довольно ограничены и сводились в основном к пересылке электронной почты и обмену сообщениями и файлами через электронные доски объявлений (BBS).

АРПАИЕТ пришел в упадок, и в 1989 г. эту сеть закрыли. В то же время активно развивалась альтернативная глобальная сеть NSFNET, созданная в 1984 г. Национальным фондом науки США. Эта сеть первоначально объединяла американские университеты. В середине 80-х эта сеть впервые стала использовать для передачи данных высокоскоростные линии со скоростью передачи данных 1,5 Мбит/с вместо 56 Кбит, что было стандартом для модемов и телефонных линий.

Сеть изначально была ориентирована на использование лишь в научных и образовательных целях, но затем эти ограничения были все-таки сняты. В 1994 году NSFNET была полностью открыта для коммерческого использования.

Но для того, чтобы интернет стал таким, как мы его знаем, помимо компьютерных сетей и универсального протокола нужно было изобрести еще кое-что. Этим кое-чем была технология организации сайтов [14, с. 19]. Именно она сделала интернет по-настоящему популярным и массовым.

В 1989-1991 гг. британский ученый Тим Бернерс-ли разработал язык HTML для создания веб-страниц, способ задания адресов страниц в виде

URL, протокол HTTP и первый браузер. 6 августа 1991 г. в интернете появился первый сайт. На нем содержалась основная информация о технологии WWW, о том, как просматривать документы, как скачать браузер.

Технология WWW не защищалась какими-либо авторскими правами и ее свободное использование было разрешено всем желающим. Это мудрое решение привело к взрывному росту числа сайтов в сети и к появлению известного нам сейчас интернета. Уже в 1995 служба WWW стала самой используемой по сравнению со всеми другими (электронная почта, передача файлов и т. п.), а для современных пользователей она является практически синонимом интернета.

Использование сети интернет неотделимо от информационных технологий; поэтому на современном этапе развитие аппаратного и программного обеспечения называется информационно-коммуникационными технологиями.

Понятие информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) не является однозначным. В целом ИКТ можно определить, как набор различных технологических инструментов и ресурсов, которые используются для поддержки процесса коммуникации и создания, распространения, хранения и управления информацией. Под данными технологиями подразумевают компьютеры, Интернет, радио- и телевизионные передачи, а также телефонную связь.

ИКТ можно рассматривать с точки зрения их создания или их использования. С точки зрения создания ИКТ это самостоятельная научная и прикладная дисциплина, которая представляет собой объединение научных знаний, технических решений, моделей производственных процессов, социально-экономических и гуманитарных аспектов, направленных на разработку новых методов и технологий обработки данных и знания [42, с. 16].

С точки зрения пользователя, ИКТ можно рассматривать как технологию проектирования и создания информационного продукта. Информационный продукт представляет собой искусственный информационный объект определенной цели, созданный с использованием компьютера и компьютерных коммуникаций в соответствии с определенными требованиями (стандартами) и определенными правилами (технологиями).

Информационные продукты по их использованию можно условно разделить на:

- информационные продукты, которыми пользуются без участия компьютера (тексты, расчеты, изображение);
- информационные продукты для использования которых требуется компьютер (компьютерные модели, видеоролики, сайты и т.п.);
- профессиональные компьютерные продукты (системное и прикладное программное обеспечение) [14, с. 32].

Средства информационных и коммуникационных технологий (средства ИКТ) делят на программные, программно-аппаратные и технические средства и устройства, функционирующие на базе микропроцессорной, вычислительной техники, а также современных средств и систем транслирования информации, информационного обмена, обеспечивающие операции по сбору, продуцированию, накоплению, хранению, обработке, передаче информации и возможность доступа к информационным ресурсам локальных и глобальных компьютерных сетей.

К средствам ИКТ можно отнести: ЭВМ, комплекты терминального оборудования для ЭВМ всех классов, информационные сети, устройства ввода-вывода информации, средства и устройства манипулирования текстовой, графической, аудиовизуальной информацией, средства архивного хранения больших объемов информации. В целом, информационные и коммуникационные технологии можно понимать как сочетание методов и технических средств сбора, организации, хранения, обработки, передачи и представления информации, расширения знаний людей и развития их

возможностей для управления техническими и социальными процессами [42, с. 8].

Если коммерческие фирмы поняли роль интернета и персональных компьютеров быстро, то государственные организации осознали роль цифровых технологий значительно позднее. Только в первой половине 1990-х годов правительства развитых стран обратили внимание на возможности применения сети интернет в управлении страной. К этому времени уже были теории, объясняющие роль цифровых технологий в обществе и их перспективы [53, 54 и др.].

Использование цифровых технологий связано с концепцией «электронного правительства». Это понятие возникло в русском языке как перевод английского словосочетания «electronic government», его стали широко употреблять в США в 1990-х годах, когда у власти была администрация Билла Клинтона.

Но точного определения термину «электронное правительство» еще не дано. В общем, это система управления государством через сеть интернет, или хотя бы наличие своих интернет - порталов у органов государственной власти.

Создание «электронного правительства» предполагает создание общенациональной распределенной системы государственного управления, реализующей весь комплекс задач, связанных с управлением документами и их обработкой.

Задачами «электронного правительства» являются:

- оптимизация предоставления государственных услуг населению и бизнесу;
- поддержка и расширение самостоятельности граждан;
- рост технологических знаний и навыков граждан;
- рост технологических знаний и навыков государственных служащих;
- снижение влияния географического местонахождения гражданина на доступность государственных услуг.

«Электронное правительство» не является дополнением или аналогом традиционного правительства, а определяет новый способ взаимодействия на основе информационных и коммуникационных технологий в целях повышения эффективности предоставления государственных услуг.

В макете «электронного правительства» выделяются четыре области взаимоотношений:

- между государственными службами и гражданами (G2C, government-to-citizen);
- между государством и частными компаниями (G2B, government-to-business);
- между государственными организациями и их сотрудниками (G2E, government-to-employee);
- между различными государственными органами и уровнями государственного управления (G2G, government-to-government).

Главная идея «электронного правительства» состоит в обеспечении для граждан быстрого и качественного доступа к электронным услугам государственных органов.

Создание «электронного правительства» должно обеспечить не только более эффективное и менее затратное администрирование, но и полное изменение взаимодействия общества и власти. Наконец, это приведет к снижению уровня бюрократии и коррупции.

Реализация концепции «электронного правительства» требует, по крайней мере, следующих начальных условий [33, с. 116]:

- соответствующая нормативно - правовая база;
- соответствующий уровень компьютеризации государственных органов;
- определенный уровень развития информационно-коммуникационных технологий в стране;
- наличие или присутствие специалистов в сфере цифровых технологий среди служащих государственных органов;

- достаточный уровень финансирования.

Проекты «электронного правительства» включают десятки различных информационных систем (ИС), реестров, государственных баз данных, сотни приложений и сервисов. Это сложный процесс, и реализовываться переход на цифровые услуги будет еще долго.

Таким образом, в настоящее время получение государственных услуг переходит в цифровую область. Основой цифровых технологий можно признать сеть интернет. Так создается новый способ взаимодействия власти и населения в целях повышения эффективности предоставления государственных услуг.

## 1.2 Государственные и муниципальные услуги на основе цифровых технологий

Современное государство отличается заметная социальная направленность. Социально-ориентированную политику проводит и правительство РФ.

В рамках социально-ориентированной политики, проводимой в России, идет процесс совершенствования системы государственных и муниципальных услуг. Частью такого процесса является развитие системы предоставления государственных и муниципальных услуг на основе цифровых технологий.

Термин цифровые технологии вначале обозначал возможность с помощью компьютеров обрабатывать большие массивы чисел [49, с. 19]. К современным цифровым технологиям относятся, в частности, технологии математического и компьютерного моделирования, облачные сервисы (то есть выделяемое дисковое пространство на удаленном сервере), технологии 3D-печати, мобильные устройства. Сейчас в РФ идет процесс перехода предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде. Этот процесс не ограничивается какими-то особыми регионами, он охватывает все субъекты РФ. В этом процессе задействованы и федеральные

органы власти, органы государственной власти субъектов РФ, и органы местного самоуправления.

Нельзя сказать, что государственные и муниципальные услуги меняются при переходе в электронный вид. Суть их остается той же самой.

В российское законодательство понятие «государственные услуги» было введено Указом Президента от 9 марта 2004 г. № 314 «О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти» (в ред. от 22 июня 2010 г.) [3]. В этом Указе выделены четыре группы функций государственных органов исполнительной власти, среди которых, и функция оказаний государственных услуг.

Данный Указ можно рассматривать как свидетельство нового подхода к пониманию государства. Государство – это форма организация общества. Как отмечает доктор юридических наук Н.И. Грачев, есть два понимания того, что такое «государство». Если «государство» понимать, как общество, социальную структуру, то тогда цели и задачи государства связаны с целями самих людей. Если «государство» – это власть, то тогда не стоит удивляться, что единственной целью его существования становится сохранение власти [19, с. 16].

В истории есть немало примеров, когда те, кто находился у власти, образовывали замкнутую структуру, в которую не допускались посторонние. При такой организации, власть просто постепенно перестает выполнять свои функции, а вслед за этим происходит революция, и государство возвращается к основной цели своего существования.

В настоящее время, государство понимается как поставщик услуг для самих граждан государства. Основное назначение государства в современных условиях – это качественное выполнение тех действий, которые идут на пользу обществу. Это так называемая «сервисная» концепция государства, она появилась в западной Европе, в частности во Франции. При таком подходе, все государственные функции, в том числе обеспечение безопасности (полиция), рассматриваются как оказание услуг населению.

Если гражданам услуги проще получать в цифровом виде, то к этому и должно стремиться государство. А так как в настоящее время в России развиваются цифровые технологии, у людей имеется персональный компьютеры, интернет, мобильная связь, то государство не может не учитывать тот факт, что для многих россиян проще получать услугу через сеть интернет.

Следующим шагом в России стало принятие нормативно-правового акта, регулирующего отношения, возникающие в связи с предоставлением государственных и муниципальных услуг, Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» [2], в котором закреплена легальная дефиниция государственных услуг.

В целом, государственные (муниципальные услуги) можно рассматривать как форму взаимодействия граждан страны и органов власти. В число государственных услуг можно включить, например, регистрацию прав на автомобиль. Так житель страны информирует государственные органы власти о том, что в стране появилось еще одно транспортное средство. Теперь государство вправе брать с гражданина налог, но обязано взамен предоставлять ему ряд гарантий, в частности, в случае угона транспортного средства гражданин имеет право обратиться в полицию и требовать поиска преступников, и этот поиск будет проводиться за счет государства. Такую услугу вполне можно получать в электронном виде.

Конечно, государственных услуг много. И поэтому встает вопрос их классификации.

В легальном определении понятия «государственные услуги», закрепленном в п. 1 ст. 2 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210, акцент делается на заявительном порядке их предоставления. Следовательно, все государственные (муниципальные) услуги можно разделить на две группы – те, которые производятся по инициативе граждан, и те, которые производятся без заявительного порядка.

Услуги можно подразделить на обязательные и навязанные услуги. Обязательные услуги – это те, в предоставлении которых заинтересовано все общество. Навязанные услуги, по определению доктора социологических наук, А.В. Макарина, это те, которых гражданин не ожидал и не требовал [40, с. 34].

Исходя из положения, закрепленного в п. «д» ст. 2 Указа Президента РФ от 9 марта 2004 г. № 314 «О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти», можно подразделить все государственные (муниципальные) услуги на бесплатные и платные услуги.

Конечно, никаких «бесплатных» услуг не бывает, это предполагало бы бесплатную работу сотрудников органов власти. Поэтому все «бесплатные» услуги можно разделить на четыре группы, по источнику их финансирования.

По источнику финансирования, государственные услуги делятся:

- 1) услуги, финансируемые из государственного бюджета РФ;
- 2) услуги, предоставляемые за счет бюджета субъекта РФ;
- 3) услуги, базирующиеся на использовании средств внебюджетных фондов;
- 4) смешанные услуги.

Следующий критерий предоставления государственных услуг связан с их результатом. По этому критерию все государственные (муниципальные) услуги можно разделить на услуги с материальным результатом и информационно-консультативные услуги.

Можно также выделить виды государственных услуг, исходя из такого критерия, как сложность. По этому критерию, все государственные (муниципальные) услуги можно разделить простые и сложные. В состав сложных услуг обычно входит одна основная и целый ряд сопутствующих. Этот критерий имеет ту значимость, что выделение сложных услуг помогает предотвратить их дробление, когда за выполнением по сути одной услуги человек должен обращаться сразу в несколько государственных учреждений.

Анализ легальной дефиниции государственных услуг, закрепленной в п. 1 ст. 2 Федерального закона № 210, позволяет выделить следующий критерий классификации – по субъекту предоставления услуг.

По субъекту предоставления можно выделить три вида государственных услуг:

1) услуги, предоставляемые органами государственной исполнительной власти;

2) услуги, предоставляемые органами государственного внебюджетного фонда (согласно Бюджетному кодексу РФ (ст. 144) органами государственных внебюджетных фондов РФ являются Пенсионный фонд РФ; Фонд социального страхования РФ; Федеральный фонд обязательного медицинского страхования);

3) услуги, предоставляемые органами местного самоуправления.

Доктор юридических наук Л.К. Терещенко отмечает, что не стоит смешивать три понятия – государственные, публичные и социальные услуги. Понятия «государственная услуга», «публичная услуга», «социальная услуга», «государственная функция» взаимосвязаны, но между ними есть и различия. В целом, можно сказать, что государственные услуги могут предоставлять только субъекты государственной власти или муниципальной власти согласно законодательству [51, с. 12].

В целях совершенствования организации предоставления государственных услуг, повышения их качества и доступности был принят Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» [2].

В этом ФЗ предусмотрены некоторые направления совершенствования системы предоставления государственных (муниципальных) услуг:

- осуществляется перевод государственных услуг в электронный вид;
- издаются новые универсальные электронные карты для получения государственных (муниципальных) услуг в электронной форме.

Как видно из данного списка, принятие ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» направлено на то, чтобы повысить уровень удобства граждан при получении ими государственных и муниципальных услуг. Для этого предлагается использовать цифровые технологии. Многие государственные услуги вполне можно перевести в электронный вид.

Нормативные правовые акты, регулирующие деятельность МБУ МФЦ Верхнеуральского района в аспекте электронных услуг гражданам, можно подразделить на федеральные нормативные правовые акты и нормативные правовые акты Челябинской области.

Федеральные нормативные правовые акты:

- Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ;
- Постановление Правительства РФ от 22 декабря 2012 г. № 1376;
- Постановление Правительства РФ от 27 сентября 2011 г. № 797;
- Приказ Министерства экономического развития РФ от 18.11.2012 №13;
- Указ Президента РФ от 7 мая 2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»;
- Нормативные правовые акты Челябинской области;
- Постановление Правительства Челябинской области от 29.06.2011 г. № 380-п.

Основным нормативным правовым актом является Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Данный федеральный закон предусматривает возможность предоставления государственных и муниципальных услуг гражданам и юридическим лицам в электронной форме, начиная с процедуры подачи заявления на услугу, заканчивая получением непосредственного результата услуги в виде электронного документа, заверенного электронной подписью органа власти (ответственного должностного лица).

Реализация указанного закона обеспечивается следующими подзаконными нормативно-правовыми актами:

Постановление Правительства Российской Федерации от 24.10.2011 № 861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)». В нем прописаны правила ведения федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», определен оператор федеральных систем - Министерство связи и массовых коммуникаций Российской Федерации.

Согласно положению, Федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» позволяет жителям получать государственные и муниципальные услуги в электронном виде.

Кроме этого, на портале можно оставить свой отзыв в электронной форме, где можно оценить качество предоставления государственных услуг. Эта возможность предоставлена на основании законодательства РФ. также жители области (как и все граждане РФ) имеют возможность электронной записи на прием в МФЦ.

Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 394 «О мерах по совершенствованию использования информационно-коммуникационных технологий в деятельности государственных органов» направлено на координацию между государственными органами по вопросу использования информационно-коммуникационных технологий.

Эти нормативные акты закрепляют требование к созданию такой инфраструктуры, которая связывала бы все органы власти между собой с помощью сети интернет. Эта связь необходима при предоставлении государственных и муниципальных услуг, ведь часто в одной услуге задействовано несколько органов власти. А граждане РФ, согласно

перечисленным выше нормативным актам, имеют право получать государственные и муниципальные услуги в электронном виде.

Таким образом, предоставление государственных и муниципальных услуг является областью, охваченной нормами правового регулирования. Но это требует внедрения системы электронного документооборота. То есть все органы власти должны быть объединены через сеть интернет, и взаимодействовать друг с другом.

Для заявителя это удобно еще и тем, что органы власти могут затребовать нужные для получения услуги документы друг от друга. И не требовать их от заявителя.

Получение государственных и муниципальных услуг на основе цифровых технологий происходит так:

Заявитель (житель Верхнеуральского района) отправляет заявку в орган власти (или ведомство) на получение какой-либо государственной (муниципальной) услуги.

Далее, это ведомство по системе электронного документооборота запрашивает у других ведомств необходимые для получения этой услуги документы, и затем пересылает результат в электронном виде на компьютер заявителя (домашний или рабочий компьютер).

Раньше граждане тратили немало времени на то, чтобы собрать все нужные документы. Получается, что они выполняли функцию государственных курьеров, потому что собирали и переносили бумаги между ведомствами. Получение государственных и муниципальных услуг на основе цифровых технологий предполагает, что бегают не граждане, а данные в электронном виде (заявление и документы).

Однако, чтобы получать государственные и муниципальные услуги на основе цифровых технологий, гражданин должен зарегистрироваться на Портале государственных и муниципальных услуг.

Портал государственных и муниципальных услуг - это государственная информационная система. Она обеспечивает предоставление

государственных и муниципальных услуг в электронной форме, а также доступ заявителей к сведениям о государственных и муниципальных услугах, предназначенным для распространения с использованием сети Интернет и размещенным в государственных и муниципальных информационных системах, обеспечивающих ведение реестров государственных и муниципальных услуг.

Чтобы зарегистрироваться на Портале государственных и муниципальных услуг, жителю Верхнеуральского района необходимо войти в интернет. Затем зайти на Единый портал государственных и муниципальных услуг ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)).

В верхнем правом углу в разделе «Личный кабинет» необходимо выбрать кнопку «Регистрация». И затем следовать инструкции по заполнению разделов.

При этом требуются такие данные:

- данные паспорта;
- данные СПИЛС;
- номер мобильного телефона;
- адрес электронной почты;
- придуманный пароль.

Пароль необходимо запомнить (или записать), так как в будущем он понадобится при авторизации на портале.

Далее, нужно выбрать способ получения кода активации. Дождаться кода активации, и активировать свои данные на портале.

Зарегистрироваться на портале можно как с домашнего (рабочего) компьютера, так и через МБУ МФЦ Верхнеуральского муниципального района.

Для того, чтобы получить государственную или муниципальную услугу, необходимо:

- зайти на сайт Портала государственных и муниципальных услуг;

- ввести пароль (пройти авторизацию);
- проследовать в раздел «Электронные услуги»;
- на разделе есть поиск услуги по ключевым словам.
- Гражданин должен выбрать нужную услугу и следовать инструкциям.

Каждая услуга имеет информационную карточку, которая содержит:

- наименование услуги;
- наименование органа государственной власти или органа местного самоуправления, предоставляющего услугу;
- категории заявителей, которым предоставляется услуга;
- необходимые документы, подлежащие предоставлению заявителем для получения услуги;
- способы получения документов заявителями и порядок их предоставления с указанием услуг, в результате предоставления, которых могут быть получены такие документы;
- сведения о стоимости и порядке оплаты;
- результат предоставления услуги;
- сроки предоставления услуги;
- основания для отказа в ее предоставлении;
- информация о месте предоставления услуги;
- контакты для получения дополнительной информации (телефоны органа государственной власти или органа местного самоуправления, ответственного за предоставление услуги);
- формы заявлений и иных документов, заполнение которых необходимо заявителем для получения государственной или муниципальной услуги в электронном виде.

По окончании оформления заявления нажать кнопку «Готово» и информационные системы обеспечат исполнение обращения в автоматическом режиме.

На Портале государственных и муниципальных услуг есть возможность отследить статус обращения, и узнать, на каком этапе находится процесс получения услуги.

На Портале запущена новая функциональность – уведомления о необходимости замены документов с истекающим сроком действия. Нововведение распространяется на водительское удостоверение и общегражданский паспорт.

При этом следует отметить, что пока что в России нет законодательно утвержденного перечня услуг, которые оказываются в электронном виде. Электронный документ не является в настоящее время эквивалентом бумажного документа [50, с. 14].

Эффективное использование возможностей интернета и компьютеров возможно при соблюдении следующих условий: хорошая материальная база, высокий уровень информационной культуры представителей государственной власти, информационная культура граждан, необходимый опыт [14, с. 23].

Цифровые технологии управления должны отвечать на вопрос: как организовать процесс управления государством в компьютерной среде, учитывая специфику конкретной области управления, практические цели, компьютеры и способы их использования, каким содержанием заполнять их, как контролировать их качество.

Компьютер – это необходимый помощник власти, инструмент для достижения целей управления. Но это не панацея от всего традиционного. Компьютер ни в коем случае не может заменить живое общение с представителями государственной и муниципальной власти, это инструмент, который улучшает работу власти, но сначала нужно приложить немало усилий для освоения инструмента.

Далее рассмотрим инструменты управления качеством государственных и муниципальных услуг на основе цифровых технологий.

### 1.3 Инструменты управления качеством государственных и муниципальных услуг на основе цифровых технологий

Считается, что качество государственных услуг является значимым показателем качества жизни населения, что подчеркивается как в ряде публикаций [27, 28 и др.], так и в стратегических документах на федеральном и региональном уровне.

Статья вторая Конституции Российской Федерации, ориентирующей деятельность органов власти Российской Федерации на удовлетворение запросов потребителей [1, ст. 2].

Качество - одна из наиболее употребляемых и вместе с тем неоднозначных категорий в современной науке. Разнообразие ее определений обусловлено сложностью его оценки.

В экономике качество понимается как совокупность свойств продукции, призванных удовлетворять потребность в соответствии с назначением продукции. В нашей теме – это потребность населения, обычных граждан в услугах государства.

Качество государственных услуг следует рассматривать как показатель, носящий не количественный характер, а качественный. Этот показатель описывает степень удовлетворения государственной власти требований граждан.

Вопросы оценки качества предоставления государственных услуг в современной отечественной науке еще не очень глубоко проработаны. Хотя можно отметить исследования, посвященные отдельным аспектам качества государственных услуг. Посвящены стандартам качества работы доктора экономических наук Я. Кайль [27, 28], повышению качества – работы доктора технических наук В.В. Окрепилова [46]. Проблема оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг отражена в исследованиях доктора технических наук А.Н. Лунева и доктора педагогических наук Н.Б. Пугачевой [36].

Как инструмент управления качеством государственных услуг, можно назвать анализ соответствия услуг стандартам менеджмента качества.

В соответствие с Межгосударственным стандартом ГОСТ ISO 9001-2008 [5], установлены восемь стандартных принципов качества:

- ориентация на потребителя;
- процессный подход к управлению;
- системный подход;
- лидерство руководителя;
- управления государственными услугами на всех уровнях;
- вовлечение сотрудников;
- взаимовыгодные отношения с заинтересованными сторонами;
- принятие решений, основанных на фактах;
- постоянное улучшение.

В настоящее время актуален принцип экстерриториальности, который также отмечают многие авторы [45, с. 36-46]. Суть принцип экстерриториальности состоит в том, что, любой заявитель государственной услуги имеет право обратиться за ее получением вне зависимости от его места проживания или местонахождения бизнеса. Это означает возможность для гражданина получить государственную (муниципальную) услугу на основе цифровых технологий на всей территории страны вне зависимости от субъекта.

В исследованиях доктора технических наук А.Н. Лунева и доктора педагогических наук Н.Б. Пугачевой отмечается, что сложно предложить какие-либо формальные критерии, по которым можно точно оценивать качество государственных услуг. Но в качестве основных критериев можно выбрать своевременность предоставления услуг, их соответствие административному регламенту, открытость и прозрачность систему получения услуг [36, с. 22].

Источниками информации для проведения оценки качества государственных услуг могут быть:

- нормативно-правовые акты, регулирующие предоставление государственных услуг;
- статистические данные, официальные интернет-ресурсы государственных и муниципальных органов управления;
- результаты проверок, проведенных государственными органами в оцениваемых государственных и муниципальных органах управления;
- результаты опросов граждан;
- сведения общественных объединений.

Федеральным законом № 210-ФЗ определены принципы, характеризующие качество государственных услуг [2]:

- правомерность предоставления государственных и муниципальных услуг;
- заявительный порядок обращения за предоставления государственных и муниципальных услуг;
- правомерность взимания с заявителей государственной пошлины за предоставление государственных и муниципальных услуг;
- открытость деятельности органов, предоставляющих государственные услуги
- доступность обращения за предоставлением государственных и муниципальных услуг и предоставление государственных и муниципальных услуг, в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Принцип «правомерность предоставления государственных и муниципальных услуг» является главенствующим, так как развивает положения ч. 1 ст. 1 Конституции РФ о правовом государстве [1]. Данный принцип определяет строгое соответствие действий органов исполнительной власти законодательству, установленным административным регламентам и стандартам предоставления государственных муниципальных услуг.

Принцип «заявительный порядок обращения за предоставления государственных и муниципальных услуг» исходит из самого определения государственной (муниципальной услуги).

Следующий принцип «правомерность взимания с заявителей государственной пошлины за предоставление государственных и муниципальных услуг» связан с тем, что бесплатные услуги не могут предоставляться за деньги. То есть если в законах не прописано, что услуга является платной, то она считается бесплатной для населения.

Принцип «открытость деятельности органов, предоставляющих государственные услуги» предусматривает право заявителей при получении государственных и муниципальных услуг на получение полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме.

Принцип «доступность обращения за предоставлением государственных и муниципальных услуг», включает в себя [32, с. 135]:

- минимальный объем документов, необходимых для предоставления услуги;
- удобный график работы государственных органов;
- снижение финансовых затрат заявителей, отнесенных к категории малообеспеченных;
- соблюдение конституционных прав лиц с ограниченными возможностями здоровья и др.

Другим инструментом оценки качество государственных услуг может быть система мониторинга. Это отслеживание степень удовлетворения требованиям потребителей по определенным параметрам.

В целом, в течение последних десятилетий оценка эффективности функционирования органов власти, а также качества государственного и муниципального управления проводится различными организациями. При этом фактически сложилось два основных методологических подхода к оценке качества государственного и муниципального управления.

Первый подход предполагает оценку конечного результата управленческой деятельности через анализ эффективности воздействия на социально-экономическое развитие государства в целом или отдельных регионов. Такой подход можно назвать чисто экономическим. Но ученые отмечают, что реализация данного подхода на практике затруднительна в силу влияния на конечный результат многих других, не связанных с самим процессом государственного и муниципального управления факторов и условий [8, 9, 36 и др.].

Второй подход предполагает оценку качества через эффективность организации процесса предоставления гражданам государственных и муниципальных услуг. Этот подход можно считать более целесообразным, поскольку он позволяет получать информацию о тех направлениях в деятельности, которые можно оценить и усовершенствовать. Доктор философских наук В.Н. Южаков полагает, что с точки зрения непосредственного влияния на качество государственного управления интегральным параметром качества государственных (муниципальных) услуг является уровень удовлетворенности их получателей качеством их предоставления [57, с. 56].

Анализ качества государственных и муниципальных услуг на основе цифровых технологий можно проводить по ряду показателей.

Должны выполняться требования к административным регламентам и стандартам предоставления услуг, к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении услуг.

Требования к качеству предъявляются не только со стороны потребителей государственных и муниципальных услуг. Они предъявляются и со стороны производителей этих услуг – тех органов государственной власти, которые предоставляют гражданам услуги.

Сложность оценки качества государственных и муниципальных услуг состоит в том, что эти услуги по предоставлению являются общественными. Но по потреблению они являются частными, и потребитель сам способен

определять качество полученных услуг. Конечно, эта оценка будет субъективной.

Таким образом, критерием качества полученных услуг будет являться степень удовлетворенности потребителем государственных услуг, исходя из его персональных ожиданий.

Но можно частично формализовать оценку качества государственных и муниципальных услуг. При этом будут оцениваться:

- Доля населения, получающего услуги;
- Оснащенность граждан современной техникой (компьютеры, модемы и т.д.);
- Количество некоммерческих или коммерческих организаций, компаний, оказывающих консультации по вопросам получения государственных услуг на основе цифровых технологий;
- Условия доступа в интернет;
- Удовлетворенность населения процессом получения государственных услуг на основе цифровых технологий;
- Удовлетворенность населения стоимостью государственных услуг на основе цифровых технологий;
- Удовлетворенность населения содержанием государственных услуг на основе цифровых технологий государственных услуг на основе цифровых технологий.

Возможность оценить государственные услуги, которые предоставляются в электронном виде, существует на всех стадиях предоставления (информирование о порядке получения государственных услуг, запись на прием, подача заявления, получение информации о ходе предоставления государственных услуг, получение результата их предоставления) и непосредственно после их получения.

Для оценки таких услуг используются следующие критерии качества:

- доступность информации о порядке предоставления государственных услуг;

- доступность электронных форм документов, необходимых для предоставления государственных услуг;
- доступность инструментов совершения в электронном виде платежей, необходимых для получения государственных услуг;
- время ожидания ответа на подачу заявления;
- время предоставления государственных услуг;
- удобство процедур предоставления государственных услуг, включая запись на прием, подачу заявления, оплату обязательных платежей, информирование заявителя о ходе предоставления государственных услуг, а также получение результата.

Основные термины представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Основные термины в области качества государственных и муниципальных услуг на основе цифровых технологий

Государственная услуга	Деятельность по реализации функций органов исполнительной власти соответствующего уровня, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах, установленных нормативными правовыми актами полномочий органов, предоставляющих государственные (муниципальные) услуги [2].
Качество услуг	Совокупность свойств, способных оптимально удовлетворять потребности заявителя.
Информационные технологии	Методы, средства и системы, связанные со сбором, производством, обработкой, передачей, распространением, хранением, использованием, защитой различных видов информации.
Цифровые технологии (IT-технологии)	Основанная на методах кодировки и передачи информации дискретная система, позволяющая совершать множество разноплановых задач за кратчайшие промежутки времени.
Электронное правительство	Система государственного управления, основанная на автоматизации всей совокупности управленческих процессов в масштабах страны и служащая цели существенного повышения эффективности государственного управления и снижения издержек социальных коммуникаций для каждого члена общества.

Таким образом, качество оказания государственных и муниципальных услуг – это конкретный результат, полученный физическим или

юридическим лицом вследствие взаимодействия с определенным органом власти. Пока что получатель услуг часто сталкивается с такими проблемами, как очереди, большое количество требуемых от него документов и т.д. одним из направлений решения проблемы может стать использование цифровых технологий.

### Выводы по первой главе

Государственные услуги можно рассматривать как форму взаимодействия граждан страны и органов власти. В настоящее время действует такое понимание государства, которое подчеркивает его ориентирование на удобство населения. Цифровые технологии связаны с использованием сети интернет, их можно определить, как основанную на методах кодировки и передачи информации систему, позволяющую совершать множество разноплановых задач за кратчайшие промежутки времени.

Использование цифровых технологий в настоящее время связано с концепцией «электронного правительства». Под электронным правительством понимается система государственного управления, основанная на автоматизации всей совокупности управленческих процессов в масштабах страны и служащая цели существенного повышения эффективности государственного управления.

Качество – одна из наиболее употребляемых и вместе с тем неоднозначных категорий в современной науке. Разнообразие ее определений обусловлено сложностью его оценки. Оценить качество получения государственных и муниципальных услуг на основе цифровых технологий можно по таким показателям: доля населения, получающего услуги; оснащенность граждан современной техникой, количество некоммерческих или коммерческих организаций, компаний, оказывающих

консультации по вопросам получения государственных услуг на основе цифровых технологий; условия доступа в интернет, удовлетворенность населения процессом получения государственных услуг на основе цифровых технологий, удовлетворенность населения стоимостью государственных услуг на основе цифровых технологий, удовлетворенность населения содержанием государственных услуг на основе цифровых технологий государственных услуг на основе цифровых технологий.

Цифровые технологии могут сделать процесс получения государственных услуг более удобным, в этом состоит их смысл. На практике, степень качества оказания государственных услуг на основе цифровых технологий может быть невысокой. Это проявляется в таких проблемах, как отсутствие доступа к интернету, сложность заполнения бланков заявлений в электронном виде, неумение пользоваться компьютером и многое другое. Кроме того, это доступность инструментов совершения в электронном виде платежей, необходимых для получения государственных услуг.

## 2 АНАЛИЗ КАЧЕСТВА ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ НА ОСНОВЕ ЦИФРОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ (НА ПРИМЕРЕ МБУ МФЦ ВЕРХНЕУРАЛЬСКОГО РАЙОНА)

### 2.1 Анализ деятельности МБУ МФЦ Верхнеуральского района

МБУ МФЦ Верхнеуральского района – это государственное учреждение, выполняющее функцию взаимодействия заявителей, а к ним относятся как граждане, так и юридических лица, с органами власти на территории Верхнеуральского района.

Юридический адрес: Челябинская область, г.Верхнеуральск, ул. Советская, д.31, помещение 1.

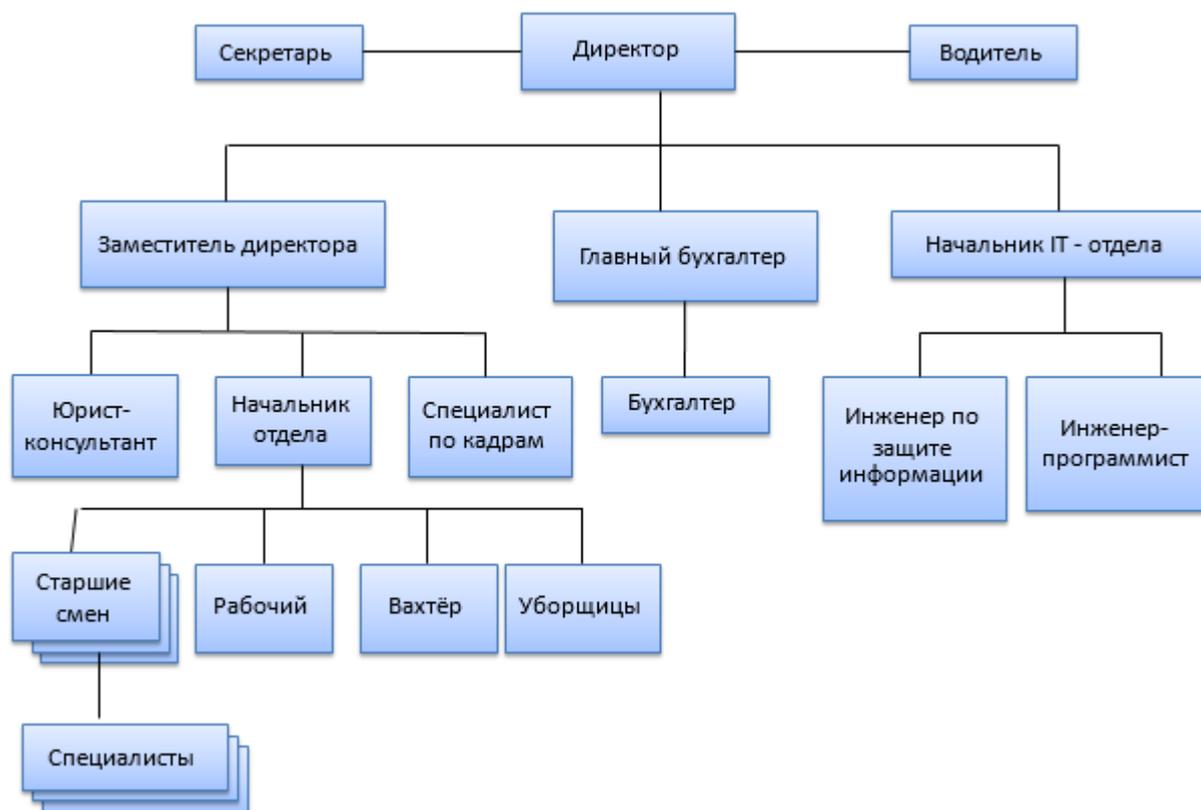


Рисунок 1 – Организационная структура МБУ МФЦ Верхнеуральского района

МФЦ Верхнеуральского района имеет линейно-функциональную структуру управления. Директор в данном случае охватывает все стороны деятельности организации.

К основным функциям специалистов МФЦ Верхнеуральского района относятся:

- консультирование по услугам,
- прием необходимых документов,
- межведомственные запросы от имени заявителя в другие органы и организации,
- формирование полного пакета документов и передача для принятия решения в учреждение.

Иначе говоря, специалисты МБУ МФЦ Верхнеуральского района должны сделать процесс получения государственных и муниципальных услуг удобным для потребителя. Принцип, положенный в основу деятельности многофункционального центра, услуги, им предоставляемые, и сам подход к

организации рабочего процесса позволяют получать эффективное сотрудничество между государством и его гражданами в различных аспектах.

Таким образом, основной функцией МФЦ является доступность государственных услуг для граждан, снижение административных барьеров и сроков, внедрение единых стандартов, а также сокращение затрат государства на оказание этих услуг.

Основная цель создания сети МФЦ – это организация предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» [2]. Иначе говоря, житель Верхнеуральского района идет со своим запросом в МФЦ, а уже дальше МФЦ взаимодействует с теми органами, которые предоставляют государственные услуги, и с теми, кто предоставляет муниципальные услуги (в соответствии с соглашением о взаимодействии).

В теории, МФЦ – это отсутствие посредников, контактов с чиновниками, что исключает, в том числе и коррупционную составляющую. Вначале принцип «одного окна» предполагал в одном здании МФЦ будут собраны различные специалисты – это сотрудник паспортного стола, работник налоговой службы, Пенсионного фонда и так далее. Цель была такая – в здании центра присутствуют все органы власти.

Такая организация обеспечивала только территориальную доступность для заявителей. Но такая модель организации была признана неэффективной, потому как от перемены мест чиновников остальные вопросы, такие, как сокращение сроков, снижение затрат на государственные услуги, снижение административных барьеров и т. д., остались нерешенными, а цель создания многофункциональных центров была другая. Таким образом, появились принцип «одного окна» и понятие «универсальный специалист МФЦ».

МФЦ Верхнеуральского района имеет 5 «окон».

Пока что в России не до конца определено, сколько именно «окон» должен иметь МФЦ. Их число определяется по числу жителей. По нормативным документам, для населенных пунктов с численностью

населения свыше 50 тыс. человек в МФЦ должно было быть создано не менее 20 «окон» [7].

Число жителей города Верхнеуральска менее 10 тыс. человек, и поэтому количество «окон» достаточное.

Кроме того, предлагается «на каждые 2 тыс. жителей муниципального образования предусматривать наличие не менее одного «окна» для приема и выдачи документов» [6].

Таким образом, и по этой рекомендации количество «окон» в МФЦ Верхнеуральского района можно считать достаточным. Рассмотрим, как происходит финансирование МФЦ Верхнеуральского района (табл. 2). Можно отметить, что МФЦ финансируется полностью из местного бюджета. Вопрос о компенсации расходов субъектов Российской Федерации, связанных с предоставлением государственных услуг федеральных органов исполнительной власти на базе МФЦ, определяет Федеральный закон № 249-ФЗ «О внесении изменений в статьи 50 и 56 Бюджетного кодекса Российской Федерации». Названным Федеральным законом определено, что в случае получения государственных услуг через МФЦ 50% от размера государственной пошлины подлежит зачислению в федеральный бюджет, а 50% в бюджет субъекта Российской Федерации. Это частично компенсирует расходы местного бюджета, связанные с предоставлением государственных услуг федеральных органов исполнительной власти через МФЦ.

Таблица 2 – Объем финансирования МБУ МФЦ Верхнеуральского района последние три года

	2016 г. тыс. руб.	2017 г. тыс. руб.	2018 г. тыс. руб.
на содержание МБУ МФЦ Верхнеуральского муниципального района	6085,5	5686,3	5686,3

Как следует из таблицы 2, объем финансирования МФЦ

Верхнеуральского района примерно одинаковый, здесь нет резких изменений. В 2016 году денег из местного бюджета было выделено больше, так как в этом году многофункциональный центр открылся, и необходимо было провести закупку техники и ремонт здания. МФЦ Верхнеуральского района был размещен в здании бывшей вечерней школы, и значительные средства были потрачены на ремонт, в том числе и установку видеокамер в помещении МФЦ.

В МФЦ Верхнеуральского района организована возможность предварительной записи, в том числе дистанционно на сайте [mydoc49.ru](http://mydoc49.ru). На этом сайте можно скачать бланки необходимых документов и квитанции для оплаты пошлин, получение консультации до посещения центра в Call-центре по телефонам: 202-002, 8 800 234-08-80 (звонок бесплатный), информирование о результатах обращений по телефону заявителей.

Принцип оснащения МФЦ соответствует современным стандартам. Сюда относится комфортная зона ожидания, наличие электронной очереди (это тоже одно из обязательных требований), доступы к точкам порталов государственных услуг, удобная навигация в залах обслуживания, стойки с размещением буклетов и необходимой информацией.

Наиболее важные преимущества – это экономия огромного количества времени для клиентов; наличие одного стандарта и правила прохождения процедур для всех заявителей; комфортное и удобное обслуживание; возможность получить и муниципальные услуги, и государственные в одном месте при возможности получения сразу нескольких услуг.

Количество предоставляемых государственных и муниципальных услуг и стоимость оказания одной услуги можно увидеть в таблице 3.

Таблица 3 – Количество государственных и муниципальных услуг, предоставляемых МБУ МФЦ Верхнеуральского района последние три года

	2016 г.	2017 г.	2018 г.
Количество государственных и муниципальных услуг	120	133	144
Расходы на содержание МБУ МФЦ Верхнеуральского муниципального района	6085,5 тыс. руб.	5686,3 тыс. руб.	5686,3 тыс. руб.
Расходы на одну услугу	50,7 тыс. руб.	42,8 тыс. руб.	39,5 тыс. руб.

Как следует из таблицы 3, количество оказываемых МФЦ государственных и муниципальных услуг возрастает. При этом финансирование учреждения не меняется, поэтому себестоимость оказания одной услуги постоянно снижается, наглядно это можно увидеть на рисунке 2.

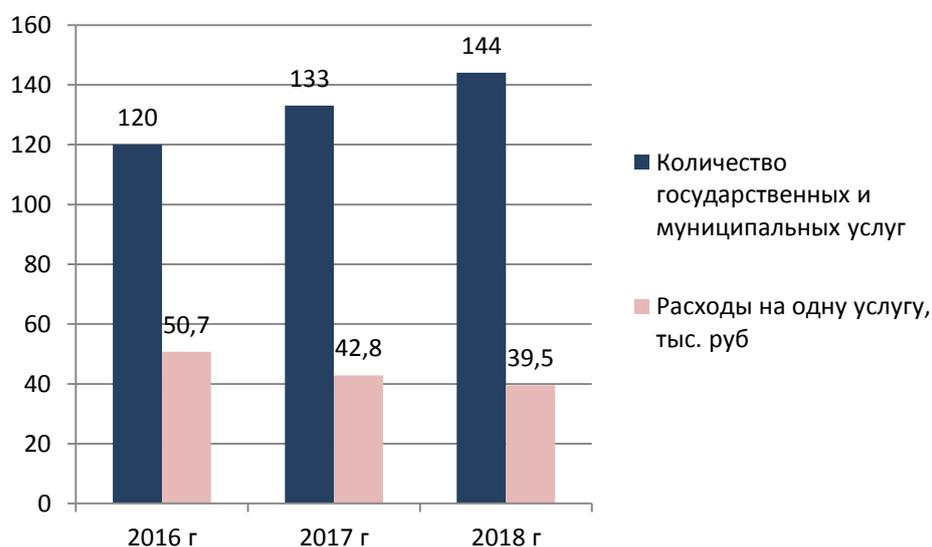


Рисунок 2 – Количество государственных и муниципальных услуг, предоставляемых МБУ МФЦ Верхнеуральского района, расходы на одну услугу, тыс. руб., 2016-2018 гг.

МФЦ оказывает государственные услуги, и государственные услуги, которые переданы на исполнение органам местного самоуправления (услуги Управления социальной защиты населения, ЗАГС). МФЦ работает с районным отделом ЗАГС, миграционной службой, пенсионным фондом, налоговой службой, фондом социального страхования, управлением социальной защиты населения.

Перечислить все услуги сложно. Можно перечислить их по сферам, например, земельно-имущественные отношения. Это услуги от регистрации прав до получения разрешения на вывод жилого помещения в нежилое.

Услуги в сфере миграции – временная регистрация, выписки из домовой книги, постановка на миграционный учет для иностранных граждан.

Есть очень большой перечень социальных услуг, начиная от молодых семей с детьми и заканчивая различными услугами для пенсионеров. Причем, МФЦ не начисляет субсидии или пенсии, специалисты принимают от заявителя пакет необходимых документов для их получения. Затем документы по описи передаются в соответствующий орган. В МФЦ житель района может получить самый широкий спектр государственных и муниципальных услуг, связанных с рождением ребенка, оформлением пенсии и т.д.

Зал ожидания комфортный, оборудованный современной мебелью. При его планировании были созданы все условия для удобного заполнения бланков документов (есть стол и стулья, стол располагается возле окна, чтобы было подходящее освещение).

Имеется отдельное окно для обслуживания граждан с ограниченными возможностями.

Количество оказанных услуг также растет, хотя при этом значительно отстает от запланированных показателей (таблица 4).

Таблица 4 – Количество оказанных государственных и муниципальных услуг МБУ МФЦ Верхнеуральского района за последние три года

Количество оказанных государственных и муниципальных услуг	2016 г.	2017 г.	2018 г.
План	-	9100	11000
Факт	5660	6378	7790
%	-	70,1	70,8

Как следует из таблицы 4, количество оказанных государственных и муниципальных услуг пока остается ниже, чем это запланировано. В 2016 году плана по оказанию услуг не было, в 2017 году число услуг составило 70,1 % от запланированного количества, в 2018 году ситуация немного улучшилась, за 11 месяцев число оказанных услуг составило 70,8 % от плана (наглядно это можно увидеть на рисунке 3).

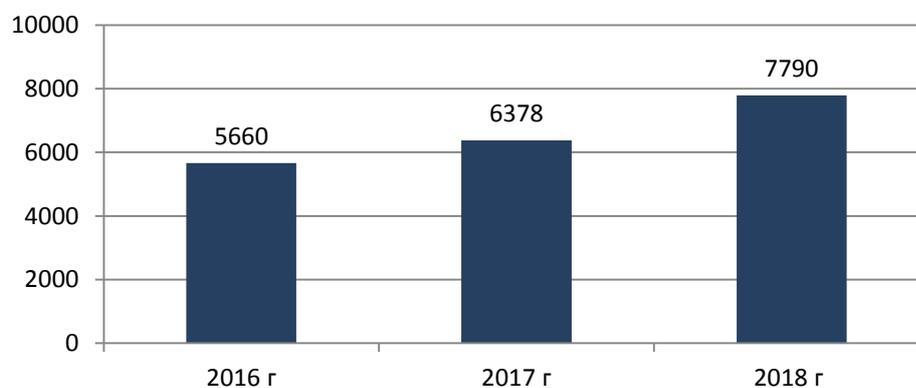


Рисунок 3 – Количество оказанных государственных и муниципальных услуг МБУ МФЦ Верхнеуральского района, 2016-2018 гг.

Такие результаты являются отчасти следствием того, что не всем жителям Верхнеуральского района известно о возможностях МФЦ. Многие по-прежнему обращаются в те или иные ведомства (МВД и т.д.).

Чтобы жители района знали о возможностях МФЦ, нужна мощная реклама. Для этого используется наружная реклама, во всех поселениях на досках объявлений есть график работы специалистов МФЦ, объявления в газете, размещение информации на сайте, в эфире Верхнеуральского телевидения, выступление руководителя на совещаниях разного уровня. Специалисты МФЦ раздают жителям района информационные буклеты с перечнем услуг, контактными телефонами и режимом работы МФЦ.

До недавнего времени, если заявителю необходимо было получить несколько государственных или муниципальных услуг, ему приходилось по каждой услуге отдельно писать заявление и приходить за результатом каждой услуги в МФЦ, что не в полной мере соответствует принципу «одного окна».

Поэтому на сегодня стоит задача по организации услуг комплексно, т. е. в зависимости от жизненной ситуации заявителя. Это может быть рождение ребенка, переезд, строительство, начало предпринимательской деятельности и т. д. 19 февраля 2018 года Распоряжением Правительства Российской Федерации утвержден перечень, который включает 30 услуг, оказываемых в МФЦ на основании комплексного запроса.

На основании такого комплексного запроса можно будет получить услуги таких федеральных органов, как МВД России, ФНС России, Пенсионного фонда и Фонда социального страхования Российской Федерации. Это должно увеличить востребованность МФЦ.

Самыми востребованными услугами являются (рисунок 4, данные за 2018 год):

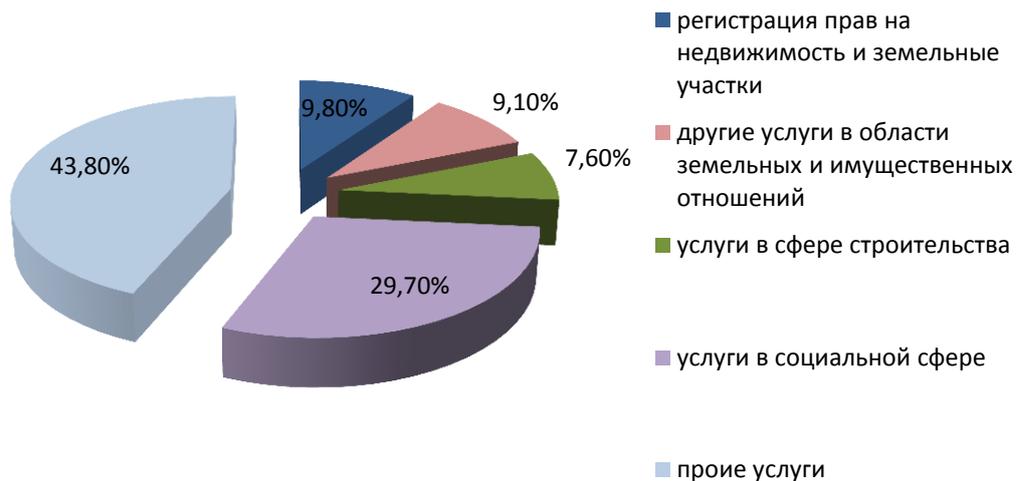


Рисунок 4 – Самые востребованные в МБУ МФЦ Верхнеуральского района в 2018 году государственные и муниципальные услуги, %

Как видно из рисунка 4, 29,7% жителей Верхнеуральского района обращаются в МФЦ за получением государственных и муниципальных услуг в социальной сфере. Чаще всего жители района обращаются для получения или замены паспорта, чтобы выписаться или прописаться по месту жительства, за получением справки о наличии (отсутствии) судимости, о факте уголовного преследования, либо о прекращении уголовного преследования.

Также высоко востребованы услуги, связанные с регистрацией права на недвижимость и земельные участки (9,8% от общего количества оказанных услуг), и другие услуги в области земельных и имущественных отношений (9,1% от общего количества оказанных услуг). В частности очень часто жители Верхнеуральского района обращаются в МФЦ с запросами о представлении сведений, содержащихся в Едином государственном реестре недвижимости. Востребованными являются и все другие государственные услуги Росреестра, которые раньше получить можно было только через офисы приема-выдачи документов Кадастровой палаты, а теперь и через МФЦ Верхнеуральского района.

С другой стороны, услуги Росреестра непростые, для их оказания работают узкие специалисты, и время ожидания бывает от трех с половиной часов до 25–40 минут. Чтобы справляться с такой ситуацией, в МФЦ была выделена отдельная зона для получения услуг Росреестра. Еще для сокращения времени ожидания в очередях, в МФЦ выделили еще одно отдельное окно для выдачи готовых документов.

С учетом востребованности этого типа услуг, работники МФЦ прошли обучение у специалистов Кадастровой палаты по Челябинской области. Их обучили всем необходимым теоретическим и практическим основам оказания государственных услуг этой организации: государственная регистрация прав, кадастровый учет, получение сведений из Единого государственного реестра прав на недвижимое имущество и сделок с ним (ЕГРП) и государственного кадастра недвижимости (ГКН).

В результате, в октябре 2017 года 70% заявлений о постановке на кадастровый учет жители Верхнеуральского района подали через МФЦ. В апреле 2017 года показатель составлял 61,3%. Положительной динамики по данному направлению удалось добиться в рамках достижения показателей «дорожной карты» по целевой модели «Постановка на кадастровый учет земельных участков и объектов недвижимого имущества». В документе прописано, что до конца года доля услуг по постановке на кадастровый учет через МФЦ должна составить 70%.

Таким образом, МФЦ Верхнеуральского района здесь укладывается в целевые показатели.

Обратиться в МФЦ можно следующими способами:

- через call-центр по телефону единой справочной службы 8(351)211-08-92;
- через портал МФЦ <http://mfc-74.ru>;
- по телефону +7 (351 43) 5-57-12 непосредственно к специалистам;
- лично имея при себе документ удостоверяющий личность.

## 2.2 Анализ качества государственных и муниципальных услуг на основе цифровых технологий на примере МБУ МФЦ Верхнеуральского района

Сейчас в России предоставление государственных услуг ориентировано на электронный вид и получение услуг в МФЦ, что должно свести к минимуму взаимодействие граждан и работников учреждений.

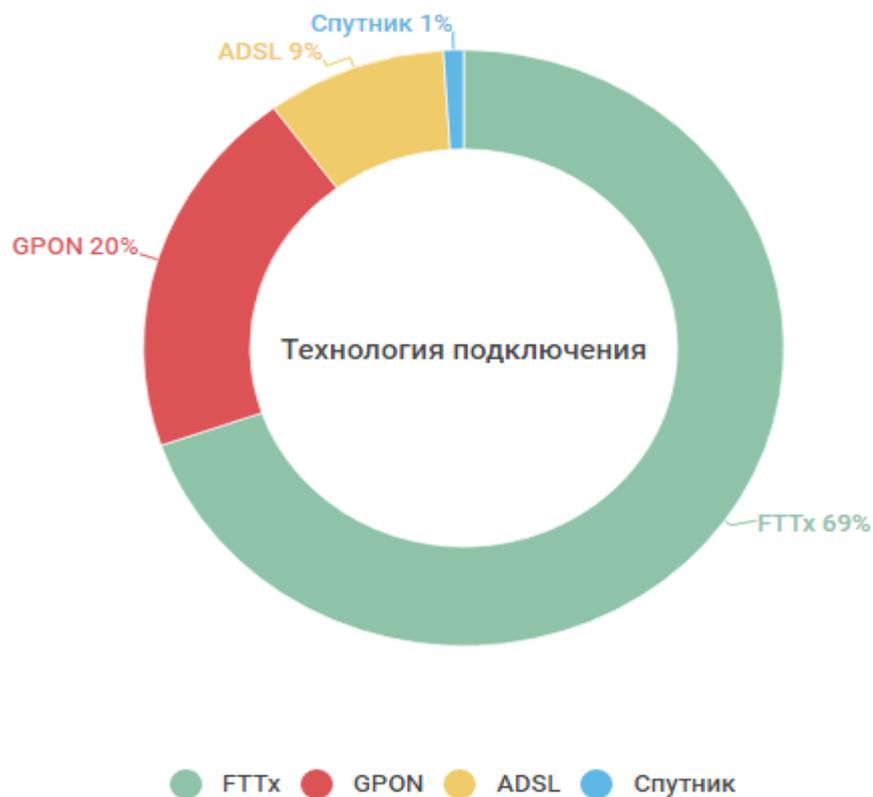
Получение государственных и муниципальных услуг на основе цифровых технологий – это новый уровень в развитии государства.

Под получением государственных и муниципальных услуг на основе цифровых технологий понимается организация взаимодействия между органами государственной (муниципальной) власти и населением, при которой заявление на получение государственной и муниципальной услуги и подача всех необходимых документов происходит через интернет.

По итогам принятия решения, результат также может быть предоставлен в форме электронного документа, и получен заявителем дома, через сеть интернет.

Но не у всех жителей Верхнеуральского района есть интернет. По итогам первой половины 2018 года, Челябинская область заняла второе место среди всех регионов России по уровню качества услуг широкополосного интернета (данные компании Ookla). 69% домохозяйств области подключены к интернету. Но в сельских районах эта цифра меньше, и составляет в среднем 45% (данные Министерства информационных технологий и связи Челябинской области) [43].

В течение последних лет Южный Урал входит в число регионов с самым высоким проникновением интернета среди населения. По факту неохваченные интернетом домохозяйства находятся в частном секторе.

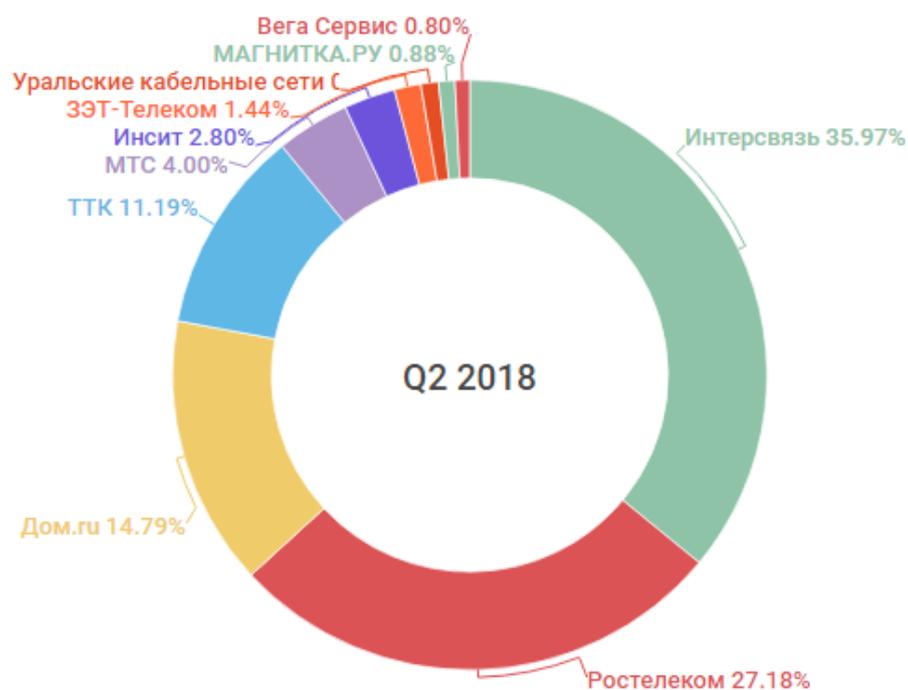


Источник: Yamobi.Ru

Данные первого полугодия 2018 года

Рисунок 6 – Рынок широкополосного интернета Челябинской области по типам подключений

Лидером среди типов подключения абонентов является технология FTTx. На неё приходится 69%. xPON занимает 20%. Еще 10% домохозяйств используют ADSL.



Источник: интернет-проект Yamobi.Ru.  
 Данные первого полугодия 2018 года.

Рисунок 7 – Рынок широкополосного интернета Челябинской области по операторам

Далеко не все операторы соглашаются работать в сельских районах. Только у «Ростелекома», который занимает второе место по количеству абонентов широкополосного доступа в интернет, основная часть клиентов приходится на небольшие населенные пункты, где проживает от 250 до 500 человек. Все другие операторы ограничиваются крупными городами Челябинской области.

Воспользоваться услугами интернета для подачи заявления на получение государственных и муниципальных услуг житель района может и в МБУ МФЦ Верхнеуральского муниципального района. Регистрация на портале займет не более 15 минут при обращении в МФЦ.

Жителя района, пришедшего в МФЦ, встречает консультант, который поможет, подскажет, к какому специалисту следует обратиться. К услугам

посетителя МФЦ – информационная книга, где представлены образцы бланков, которые необходимо будет заполнить.

Однако нет консультанта, который помогал бы с обучением, как получать государственные и муниципальные услуги на основе цифровых технологий.

Много нужной информации содержат информационные стенды, буклеты, содержащие актуальную информацию, необходимую для получения услуг. Также, в секторе ожидания зала установлен компьютер для заявителей, при помощи которого они могут воспользоваться порталом Государственных услуг.

На официальном сайте администрации Верхнеуральского района есть страница МБУ «МФЦ», где граждане могут более подробно ознакомиться с перечнем оказываемых услуг и получить полезную и актуальную информацию о работе центра.

Показателем качества услуг на основе цифровых технологий является их разнообразие. Можно отметить, что многие наиболее востребованные гражданами услуги в настоящее время можно получить через интернет, обратившись за помощью в МФЦ.

С помощью Портала можно воспользоваться многими популярными сервисами:

- получить загранпаспорт;
- оплатить штрафы ГИБДД;
- получить информацию о состоянии лицевого счета в Пенсионный фонд Российской Федерации;
- узнать о пенсионных накоплениях;
- получить историю обращений в Пенсионный фонд Российской Федерации;
- узнать налоговую задолженность;
- отправить налоговую декларацию;
- зарегистрировать автомобиль;
- снять транспортное средство с регистрации;

- получить информацию по исполнительным производствам;
- получить справку о ходе/отсутствии исполнительного производства;
- пройти регистрацию по месту жительства или по месту пребывания;
- поменять паспорт Российской Федерации в 20 или 45 лет;
- получить адресно-справочную информацию и многие другие услуги.

Так, ГИБДД по Верхнеуральскому району предоставляет государственные услуги в электронном виде. Для их получения необходимо зарегистрироваться на Портале государственных услуг. Из представленного на портале списка необходимо выбрать ближайший пункт активации учетной записи, например, МФЦ или отдел почтовой связи. После активации (подтверждения личности) гражданин получает возможность подавать заявления на получение различных государственных услуг, проверять наличие штрафов ГИБДД, налоговых задолженностей.

Отделение ГИБДД ОМВД по Верхнеуральскому району оказывает государственные услуги в виде:

- предоставления сведений об административных правонарушениях в области дорожного движения;
- порядка уплаты административного штрафа;
- порядка возврата водительского удостоверения после окончания срока лишения права управления;
- порядка возврата задержанного транспортного средства;
- действие при предварительном оформлении схемы дорожно-транспортного происшествия.

Пользователи Единого портала государственных услуг с 1 января 2017 года могут оплачивать федеральные услуги в электронном виде со скидкой 30% от суммы госпошлины, уплачиваемой за получение государственных услуг.

Совершать электронные платежи можно через сайт (Портал государственных услуг) либо через мобильное приложение, используя для

этого банковские карты, электронные деньги или денежные средства со счета мобильного телефона.

Таким образом, у жителей Верхнеуральского района есть возможность удобно, с минимальными затратами времени, оплатить государственную пошлину за государственные услуги, существенно сэкономив при этом. Они могут записаться на получение государственной услуги в удобное время.

Сотрудники Отдела МВД России по Верхнеуральскому району предоставляют такую услугу на основе цифровых технологий, как выдача справки об отсутствии судимости. Справку жители района могут получить в электронном виде

Подать заявление на предоставление услуги о выдаче справки о наличии (отсутствии) судимости и (или) факта уголовного преследования либо о прекращении уголовного преследования можно через Единый портал государственных и муниципальных услуг [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)

В случае подачи заявления через единый портал [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru), личное присутствие гражданина будет необходимо только для получения справки в органах внутренних дел по месту регистрации заявителя после поступления персонального уведомления о готовности справки направленного на электронный адрес заявителя. Обратившийся заявитель будет уведомлен лично сотрудниками полиции по указанному в заявлении контактному телефону.

Для подачи заявления в электронном виде необходимо:

- Зарегистрироваться на сайте [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru).
- После регистрации получить персональный логин и пароль в МФЦ Верхнеуральского района.

- Повторно зайти на сайт [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru) в личный кабинет, используя полученный логин и пароль.

- В открывшемся окне выбрать закладку МВД России, далее ГУ МВД России по Челябинской области.

- В списке государственных услуг выбрать - выдача справок о наличии (отсутствии) судимости и (или) факта уголовного преследования либо о прекращении уголовного преследования.

- Заполнить электронный бланк заявления, прикрепить электронные копии документов необходимых для предоставления государственной услуги.

- Отправить электронное заявление.

В течение суток заявителю будет направлено персональное уведомление о регистрации заявления в ИЦ ГУ МВД России по Челябинской области. Услуга предоставляется бесплатно.

Все государственные услуги и сервисы, предоставляемые Пенсионным фондом России в электронном виде, объединены на сайте ПФР в «Личном кабинете гражданина». Часть электронных сервисов ПФР в Личном кабинете не требует наличия подтвержденной учетной записи на Портале государственных услуг (запись на прием, заказ справок или документов, пенсионный калькулятор и другие).

Для получения большинства услуг ПФР необходимо иметь подтвержденную учетную запись на портале государственных услуг. Она позволяет использовать расширенные возможности Личного кабинета гражданина. Так можно обратиться за установлением и выплатой пенсий, получить данные о состоянии индивидуального лицевого счета и о размере установленной пенсии, подать заявление на выдачу государственного сертификата на материнский (семейный) капитал.

Регистрация недвижимости жителей Верхнеуральского района проходит по схеме: МФЦ Верхнеуральского района – Росреестр – МФЦ Верхнеуральского района.

Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Челябинской области осуществляет государственную регистрацию прав и сделок с недвижимостью на основании документов, поступивших из МФЦ Верхнеуральского района.

В целевую модель «Регистрация права собственности на земельные участки и объекты недвижимого имущества», которая находится в зоне ответственности Управления Росреестра по Челябинской области, заложено пять основных показателей. Один из них предписывает, чтобы предоставление услуги Росреестра по государственной регистрации прав максимально проходило через многофункциональные центры.

На практике это означает, что общение заявителей, которым необходимо получить услуги в сфере государственной регистрации и кадастрового учета недвижимости, происходит только с сотрудниками МФЦ. Здесь они сдают необходимые для этих целей документы и получают готовые.

Непосредственно постановка объектов недвижимого имущества на кадастровый учет и государственная регистрация прав и сделок с ними осуществляется Управлением Росреестра. Передача документов от МФЦ Верхнеуральского района в Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Челябинской области и в обратном порядке происходит по специальному графику несколько раз в день.

В настоящее время официальный сайт Росреестра ([rosreestr.ru](http://rosreestr.ru)) содержит 30 электронных сервисов, которые позволяют пользователям выбрать ближайший пункт приема-выдачи документов и предварительно записаться на прием, отследить статус заявки, узнать справочную информацию об объектах недвижимости в режиме «онлайн», получить сведения из Фонда данных государственной кадастровой оценки,

ознакомиться со сведениями об объекте недвижимости на Публичной кадастровой карте и многое другое.

Помимо удобных сервисов, на сайте также доступны все наиболее востребованные услуги ведомства: государственная регистрация прав, кадастровый учет, получение сведений из Единого государственного реестра прав на недвижимое имущество и сделок с ним (ЕГРП) и государственного кадастра недвижимости (ГКН). Документы по результатам оказания услуги по желанию заявителя могут быть направлены в электронном виде на адрес электронной почты. Но документы могут быть предоставлены в виде бумажного документа на пункт приема-выдачи Кадастровой палаты по Челябинской области или в МФЦ Верхнеуральского района, а также направлены по почте.

В настоящее время Южный Урал занимает 22 строчку рейтинга инвестиционной привлекательности. За год регион улучшил свое положение на 10 позиций. Губернатор Борис Дубровский утвердил «Дорожную карту» и поставил цель попасть в ТОП-20 в следующем году. Для этого по поручению президента РФ были созданы и разработаны целевые модели для упрощения ведения бизнеса.

В соответствии с распоряжением главы государства в течение 2017 года внедряются 12 моделей, которые определяют действия и показатели по направлениям, влияющим на улучшение инвестиционного климата в регионах России. К таким направлениям, в том числе, относятся кадастровый учет и регистрация прав на недвижимое имущество, поэтому по ним также созданы соответствующие модели.

Целевая модель «Постановка на кадастровый учет земельных участков и объектов недвижимого имущества» включает в себя 16 показателей. Эти показатели условно можно разделить на 3 зоны ответственности: работа органов местного самоуправления и органов государственной власти субъекта, деятельность кадастровых инженеров и органа регистрации прав.

В настоящее время значения достигнуты по 14 показателям. В результате, например, удалось уменьшить срок государственного кадастрового учета с 4 дней (по итогам 2016 года) до 3 (по итогам 11 месяцев 2017 года).

Кроме того, представители бизнеса могут оперативно получать услуги с помощью бесконтактных технологий, существует возможность подать заявление удаленно, через МФЦ и в электронном виде.

Помещение МФЦ Верхнеуральского района оформлено и оборудовано по единому принципу, в стиле, универсальном для всех многофункциональных центров страны. В секции ожидания работает электронная очередь. По номеру, указанному в талоне приема, посетитель будет вызван к соответствующему окну.

Консультант оказывает помощь при выборе услуги в киоске регистратора, в случае необходимости оплаты государственной пошлины (для удобства заявителей в помещении центра установлен платежный терминал ПАО АЧИБ «Челябинвестбанк» по приему всех видов платежей). Консультант также помогает воспользоваться установленным в помещении МФЦ терминалом оплаты.

Создание комфортных условий для заявителей в МФЦ должны способствовать повышению качества предоставления государственных и муниципальных услуг, а внедрение новых форм информационно-телекоммуникационных технологий должно привести к упрощению процедур их получения, повышению информированности заявителей о порядке, способах и условиях получения услуг.

Таким образом, МФЦ Верхнеуральского района позволяет заявителю получать все необходимые услуги на основе цифровых технологий, с использованием на базе МФЦ доступа к порталам государственных и муниципальных услуг.

Выводы по второй главе

МБУ МФЦ Верхнеуральского района имеет 5 «окон». Пока что в России не до конца определено, сколько именно «окон» должен иметь МФЦ. Их число определяется по числу жителей. Количество «окон» в МФЦ Верхнеуральского района можно считать достаточным.

Принцип оснащения МФЦ соответствует современным стандартам. Есть комфортная зона ожидания, наличие электронной очереди, доступы к точкам порталов государственных услуг. МФЦ Верхнеуральского района организована возможность предварительной записи, в том числе дистанционно на сайте [mydoc49.ru](http://mydoc49.ru). На этом сайте можно скачать бланки необходимых документов и квитанции для оплаты пошлин, получение консультации до посещения центра в Call-центре (звонок бесплатный), информирование о результатах обращений по телефону заявителей.

К основным функциям МБУ МФЦ Верхнеуральского района относятся консультирование по государственным услугам на основе цифровых технологий, помощь в доступе к portalу государственных услуг в сети интернет.

В МФЦ житель района может получить самый широкий спектр государственных и муниципальных услуг на основе цифровых технологий, связанных с получением справок и т.д. Но большинство жителей Верхнеуральского района обращаются в МФЦ, чтобы все-таки обратиться к специалисту.

Чаще всего жители обращаются за получением государственных и муниципальных услуг в социальной сфере. Чаще всего жители района обращаются для получения или замены паспорта, чтобы выписаться или прописаться по месту жительства, за получением справки о наличии (отсутствии) судимости и т.д. Также высоко востребованы услуги, связанные с регистрацией права на недвижимость и земельные, чтобы справиться с такой ситуацией, в МФЦ была выделена отдельная зона для получения этих услуг. Это услуги и нужно в первую очередь получать на основе цифровых технологий, но этому мешает то, что в районе далеко не у каждого жителя

есть доступ к интернету. Операторы Челябинской области неохотно работают в сельских районах.

Сейчас в МФЦ Верхнеуральского района предоставление государственных услуг ориентировано на электронный вид и получение услуг в МФЦ, что должно свести к минимуму взаимодействие граждан и работников учреждений. В МФЦ в секторе ожидания зала установлен компьютер для заявителей, при помощи которого они могут воспользоваться порталом Государственных услуг. По итогам принятия решения, результат также может быть предоставлен в форме электронного документа, и получен заявителем дома, через сеть интернет.

На официальном сайте администрации Верхнеуральского района есть страница МБУ «МФЦ», где граждане могут более подробно ознакомиться с перечнем оказываемых услуг.

В 2017 году состоялось открытие дополнительного окна МФЦ Верхнеуральского района для обслуживания субъектов малого и среднего предпринимательства, также появился зал для семинаров и презентаций. Поэтому сейчас предприниматели района могут участвовать в семинарах, проводимых через интернет.

### 3 АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ НА ОСНОВЕ ЦИФРОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ (НА ПРИМЕРЕ МБУ МФЦ ВЕРХНЕУРАЛЬСКОГО РАЙОНА)

#### 3.1 Проблемы управления качеством государственных и муниципальных услуг на основе цифровых технологий (на примере МБУ МФЦ Верхнеуральского района)

МБУ МФЦ Верхнеуральского района работает всего несколько лет. Вся система МФЦ в России пока еще создается. Поэтому в работе МФЦ Верхнеуральского района есть ряд проблем, связанных с предоставлением услуг на основе цифровых технологий, которые мы постараемся раскрыть в этой главе исследования.

Согласно статье 15 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ, МФЦ наделен полномочием по консультированию заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в центре [7].

Так как из-за сложности и многочисленности государственных услуг специалисты МФЦ не всегда могут дать жителям консультацию по вопросам получения услуги, то практикуется непосредственное привлечение специалистов органов государственной власти к деятельности по организации предоставления государственных услуг через МФЦ. На постоянной основе проводятся дни открытых дверей, где жители могут получить консультацию специалистов различных ведомств. Например, 20 сентября 2017 года в МФЦ Верхнеуральского района прошел День открытых дверей с участием начальника Отдела работы с заявителями Межрайонной ИФНС № 17 по Челябинской области Т.Н. Банниковой.

Темой семинара стала государственная регистрация юридических лиц и индивидуальных предпринимателей. Семинар прослушали 15 посетителей, один из которых планирует зарегистрироваться в качестве индивидуального

предпринимателя. Представителем ИФНС были раскрыты вопросы подачи электронных документов на государственную регистрацию, уплата госпошлины, предоставление сведений из ЕГРЮЛ/ЕГРИП и онлайн запись на прием в налоговый орган.

Для жителей Верхнеуральского района все консультации специалисты проводят бесплатно.

Но пока что не проводится никаких консультаций по вопросу получения государственных услуг на основе цифровых технологий. Хотя уже с 2016 года Министерство связи и массовых коммуникаций РФ выпустило методические рекомендации, согласно которым всех граждан, обратившихся за государственной услугой в любой МФЦ, должны информировать о преимуществах получения государственных услуг на основе цифровых технологий.

Для сотрудников МФЦ разработаны инструкции по взаимодействию с гражданами, алгоритм действий в процессе общения, а также различные голосовые сценарии. Эта работа направлена на увеличение числа регистраций на Едином портале государственных и муниципальных услуг (ЕПГУ), доли подтвержденных учетных записей, частоты использования ЕПГУ и получения услуг в электронном виде. Все это должно повысить узнаваемость бренда ЕПГУ, а также выработать у граждан привычку получать государственные услуги на основе цифровых технологий.

Если гражданин обратится в МФЦ за услугой, представленной на едином портале, то оператор МФЦ обязан проинформировать посетителя о преимуществах получения этой государственной услуги на Едином портале государственных и муниципальных услуг.

Согласно инструкции, при встрече сотрудник МФЦ обязан уточнить у гражданина, за какой услугой он обратился, используя сценарий: Добрый день/утро/вечер, буду рад(а) Вам помочь, какая услуга Вас интересует?

Если посетителя интересует услуга, не входящая в указанный выше перечень, рекомендуется по возможности проводить гражданина к терминалу электронной очереди, при необходимости помочь получить талон.

В случае, если же посетителя интересует одна из перечисленных услуг, рекомендуется проконсультировать его о доступности услуги в электронной форме на Едином портале государственных и муниципальных услуг, используя сценарий диалога: Кстати, услуга {название услуги} доступна на в электронном виде, и если у Вас есть подтвержденная учетная запись на портале, то Вы можете оформить заявку на получение услуги, не выходя из дома. Если Вы не зарегистрированы, то мы с радостью поможем Вам это сделать.

Далее возможны варианты, когда у посетителя есть подтвержденная учетная запись, и он готов воспользоваться электронным каналом получения услуги (тогда необходимо «показать/проводить к общедоступному компьютеру с доступом к ЕПГУ, обеспечить консультацию в процессе получения услуги в электронном виде»), либо же посетитель хочет воспользоваться услугами оператора МФЦ. Во втором случае в конце обслуживания оператору МФЦ необходимо уточнить у заявителя, зарегистрирован ли он на ЕПГУ.

Если заявитель не зарегистрирован на ЕПГУ – рекомендуется предложить ему зарегистрироваться, а также сообщить о возможности оплачивать на портале штрафы, быть в курсе налоговых или судебных задолженностей и пр. В случае согласия посетителя создать учетную запись ЕПГУ – оператору МФЦ необходимо его зарегистрировать

Если же заявитель отказался от создания учетной записи на ЕПГУ – сотруднику МФЦ нужно проинформировать заявителя о возможности самостоятельной регистрации на портале.

Если заявитель зарегистрирован на ЕПГУ, но учетная запись не подтверждена – оператору МФЦ рекомендуется предложить подтвердить его запись. Если заявитель отказался от подтверждения учетной записи на ЕПГУ

– сотруднику МФЦ нужно проинформировать заявителя о возможности подтверждения учетной записи в одном из центров регистрации: Часть государственных услуг на портале Вы сможете получить уже сегодня, с текущим уровнем учетной записи. Однако для получения доступа ко всем возможностям портала Вам необходимо будет подтвердить учетную запись в одном из центров регистрации.

Для определения проблем управления качеством государственных и муниципальных услуг на основе цифровых технологий в работе было проведен анкетный опрос.

Целью работы является выявление факторов, препятствующих получению населением Верхнеуральского района государственных услуг на основе цифровых технологий.

Анкетный опрос проводился среди посетителей МБУ МФЦ Верхнеуральского района, так можно получить представление о том, насколько жители района готовы получать государственных и муниципальных услуг через интернет.

Под качеством получения государственных услуг рассматривается удобство потребителя. Многими исследователями рассматривается вопрос о том, насколько удобнее и эффективнее получать государственные и муниципальные услуги не через МФЦ, а напрямую через Единый портал государственных услуг.

Однако в таких исследованиях не в полной мере отражены вопросы о том, как готово само население к получению государственных услуг в электронной форме. Хотя считается, что жителям России удобнее получать государственные и муниципальные услуги в электронном виде, на практике это не обязательно так.

Было проведено анкетирование среди жителей Верхнеуральского района, посетивших МБУ МФЦ района в ноябре 2018 года.

Общее число респондентов составило 100 человек. Из общего числа респондентов, 59 % составили женщины, 41 % – мужчины. Респонденты в

возрасте до 24 лет составили 7 %, в возрасте от 25 до 40 лет – 32 %, от 40 до 60 лет – 34 %, старше 60 лет – 27 %.

Среди респондентов 86 % были проинформированы специалистами МФЦ Верхнеуральского района о том, что существует возможность получать государственные услуги на основе цифровых технологий, 14 % респондентов не были проинформированы.

Среди респондентов только 29 % или получали государственные услуги на основе цифровых технологий, или хорошо понимает, как это происходит, 71 % респондентов никогда не получали электронные услуги и не знают, как это организовано (рисунок 8):



Рисунок 8 – Опыт жителей Верхнеуральского района в получении государственных услуг на основе цифровых технологий

Среди тех, кто получал электронные услуги, остались довольны их качеством 89,7 % (рисунок 9):



Рисунок 9 – Степень удовлетворенности жителей района качеством государственных услуг на основе цифровых технологий

При этом та часть респондентов, которая получала электронные услуги и осталась недовольным, отметила сложность процесса получения услуг через интернет.

Следует обратить внимание на причины, по которым 71 % респондентов ни разу не получали государственные и муниципальные услуги в электронной форме и до сих пор плохо понимают, как это происходит.

На вопрос «По какой причине вы не получали государственных (муниципальных) услуг в электронном виде?» респонденты из числа тех, кто никогда не получал услуг в электронной форме, ответили так:

- 50,4 % - не люблю пользоваться интернетом, мне проще разговаривать с человеком, так можно все узнать, задать вопросы;
- 23,9 % - я не понимаю, как пользоваться Порталом государственных услуг, а консультацию получить не у кого;
- 27 % - ни дома, ни на рабочем месте нет доступа к интернету (рисунок 10):



Рисунок 10 – Ответы на вопрос о причинах неполучения услуг на основе цифровых технологий, %

Следующая часть вопросов анкеты была направлена на выявление факторов, которые могли бы способствовать переходу жителей района на получение государственных услуг через интернет. Результаты можно увидеть в таблице 5.

Таблица 5 – Результаты анкетирования жителей Верхнеуральского района

Вопрос анкеты	Полученные ответы		
«Для вас важно, что процесс получения государственных услуг в электронной форме – это отсутствие очередей?»	15 % - да, такая экономия времени для меня очень важна	13 % - нет, я к очередям привык / привыкла	82 % - не знаю, не задумывался об этом вопросе
«Для вас важно, что процесс получения государственных услуг в электронной форме – это быстрота получения услуги?»	83 % - да	17 % - нет, главное получить услугу, а время ее получения не имеет значения	
«Для вас важно, что процесс получения государственных услуг в электронной форме – это отсутствие необходимости лично встречаться с представителями государства?»	21 % - да	45 % - нет, мне важен личный контакт с человеком, возможность получить у него консультацию	34 % - не знаю, не задумывался об этом вопросе

Продолжение таблицы 5

«Для вас важно, что процесс получения государственных услуг в электронной форме – это отсутствие коррупции?»	68 % - да, конечно	11 % - нет, мне проще заплатить, но получить услугу	21 % - не знаю, я с коррупцией никогда не сталкивался
«Для вас важно, что процесс получения государственных услуг в электронной форме – это снижение стоимости услуги?»	91 % - да	9 % - нет,	
«Вы считаете процесс получения государственных услуг через интернет безопасным, ваши личные данные никто не похитит?»	41 % - да, это полностью безопасно	43 % - интернет небезопасен, но я надеюсь, что получение государственных услуг организовано безопасно	16 % - нет, я вообще не доверяю сети интернет

Как следует из таблицы 5, для жителей Верхнеуральского района не так важно, чтобы процесс получения государственной или муниципальной услуги проходил без личной встречи с представителем власти, или чтобы не было необходимости сидеть в очереди. Главное, чтобы процесс получения услуги был быстрым и дешевым.

Поэтому при переводе процесса получения государственных и муниципальных услуг в электронный вид надо делать акцент на повышении скорости получения услуг, и на снижении их стоимости. Можно разместить на Портале государственных услуг баннер, что в электронной форме услуги можно получить быстрее и дешевле.

Достаточно большую часть населения Верхнеуральского района до сих пор волнует процесс безопасности личных данных. Этот вопрос тоже нужно решать, повышая степень защиты личных данных пользователей Портала государственных услуг, и информируя об этом население. Более общая проблема небезопасности сети интернет тоже должна решаться. Иначе сложно требовать от населения перехода на электронное получение государственных и муниципальных услуг.

На вопрос «Вы посещаете сайты ведомств (Пенсионный Фонд, ГИБДД и другие) с сети интернет?» респонденты дали такие ответы: 16 % посещают сайты; 58% знают, что сейчас у многих ведомств есть сайты, но не ходят на них; 26 % не знают, что у них имеются сайты (где можно получить нужную жителям Верхнеуральского района информацию).

В целом, проведенное анкетирование показало, что:

- жителям Верхнеуральского района сложно получать государственные и муниципальные услуги на основе цифровых технологий, так как им сложно понять систему их оказания;

- не у всех жителей есть компьютер / интернет;

- для жителей Верхнеуральского района ключевыми факторами оценки качества государственной или муниципальной услуги является стоимость и срок получения услуги, время ожидания в очереди и возможность избежать личного общения с чиновниками не расцениваются ими как важные;

- кроме стоимости и срока получения услуги, жители Верхнеуральского района обращают внимание на такой фактор, как возможность получить грамотную консультацию по вопросам получения услуг;

- хотя многие ведомства, предоставляющие государственные и муниципальные услуги, имеют свои сайты, жители Верхнеуральского района редко пользуются информацией с данных сайтов.

Далее нами был проведен SWOT-анализ МФЦ Верхнеуральского района (см. таблицу 6)

Таблица 6 – SWOT-анализ МБУ МФЦ Верхнеуральского района

	Сильные стороны	Слабые стороны
	Возможности «O» - OPPORTUNITIES	Угрозы «T» - THREATS
Внешняя среда	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Появление новых технологий</li> <li>2. Наличие государственных программ развития системы по оказанию государственных услуг</li> <li>3. Привлечение новых клиентов</li> <li>4. Поступление новой техники</li> <li>5. Государственное регулирование конкуренции</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Низкий уровень владения новыми технологиями со стороны клиентов</li> <li>2. Увеличение контроля со стороны государственной власти.</li> <li>3. Дефицит специалистов</li> <li>4. Недостаток информации о работе организации в районе</li> </ol>
	Преимущества «S» - STRENGTH	Недостатки «W» - WEAKNESS
Внутренняя среда	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Узнаваемый бренд</li> <li>2. Четкое разделение труда (квалифицированные специалисты в каждой области);</li> <li>3. Высокая иерархия управления;</li> <li>4. Наличие стандартов и правил деятельности;</li> <li>5. Осуществление найма на работу в соответствии с квалификационными требованиями</li> <li>6. Хорошая мотивация персонала</li> <li>7. Хороший уровень менеджмента</li> <li>8. Индивидуальный подход к клиентам</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Недостаточная квалификация персонала</li> <li>2. Отсутствие внутренней системы обучения и повышения квалификации персонала</li> <li>3. Отсутствие опыта в некоторых задачах</li> <li>4. Преобладание специалистов операционного зала, которые ориентированы на рутинную текущую работу.</li> <li>5. Недостаточная квалификация сотрудников, в связи с появлением новых государственных и муниципальных услуг</li> </ol>

Проведя анализ выше изложенной таблицы 6, можно сделать вывод, что в настоящее время МФЦ во внешней среде чувствует себя уверенно за счет таких преимуществ, как новые технологии в оборудовании и его обслуживании, государственная поддержка, возможности по привлечению новых клиентов. Но уже стоит задумываться о рисках, связанных с низким уровнем владения новыми технологиями клиентами МФЦ, дефицитом специалистов.

Также следует обратить свое внимание и на существующие внутренние недостатки, такие как недостаточная квалификация персонала, отсутствие опыта в некоторых задачах и другие.

Среди основных проблем можно выделить проблему кадрового обеспечения МФЦ Верхнеуральского района. Она связана с тем, что

специалист МФЦ должен быть достаточно квалифицированным сотрудником.

От специалистов многофункционального центра требуется многое:

- знание законодательства РФ;
- знание системы государственного управления и структуры государственной власти в РФ;
- владение информационными технологиями;
- умение грамотно общаться с заявителями;
- умение общаться с представителя органов государственной и муниципальной власти и др.

В целях решения данного вопроса, на федеральном уровне Минэкономразвития России разрабатываются специальные учебные программы, методические рекомендации, организуются выездные семинары, конференции, которые проходят во многих субъектах Российской Федерации.

В свою очередь, многие государственные ведомства Челябинской области в рамках решения данного вопроса организуют курсы повышения квалификации сотрудников МФЦ Верхнеуральского района с привлечением специалистов органов государственной власти.

Так, специалисты Управления Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Челябинской области в постоянном режиме обучают специалистов МФЦ Верхнеуральского района нормам действующего законодательства, знание которых необходимо для грамотного приема документов на государственную регистрацию.

Занятия проходят в форме семинаров, лекций, мастер-классов. В ходе них в обязательном порядке также анализируются ошибки, допущенные сотрудниками МФЦ при приеме документов.

На подготовку одного специалиста требуется от полутора до трех месяцев. Для новичков обязательно проводится вводная часть – что такое МФЦ, чем занимается, перечень предоставляемых услуг и так далее.

Проводится обучение теории и практике работы на информационных системах, и потом сотрудники проходят стажировку, непосредственно, в зале центра государственных услуг. Самое главное требование к сотрудникам – это способность к постоянному обучению и повышению квалификации, так как профессии «специалист многофункционального центра не существует».

Требует внимания и вопрос по соблюдению МФЦ двухдневного срока доставки в Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Челябинской области принятых документов. Задерживаются они в МФЦ из-за того, что подолгу находятся на стадии сканирования. И это увеличивает срок получения государственной услуги до 5-6 дней.

Одной из сложностей, с которыми сталкиваются специалисты МФЦ, является предоставление неграмотно подготовленных документов, что чаще всего происходит из-за некачественной работы кадастровых инженеров.

По данным специалистов МФЦ Верхнеуральского района, значительная часть отказов и приостановок при постановке на учет происходит из-за ошибочно составленных межевых и технических планов. Однако сотрудники МФЦ не могут повлиять на деятельность кадастровых инженеров. Это в настоящее время не входит в зону ответственности учреждения.

Специалисты МФЦ принимают документы и заявления, необходимые для кадастрового учета и регистрации права на недвижимое имущество и сделок с ним. Сотрудники Кадастровой палаты специально для них проводят обучающие семинары, разрабатывают инструкции для предотвращения ошибок, допускаемых при приеме документов.

Таким образом, можно сформулировать следующие проблемы:

1. Верхнеуральский район – сельский район, у многих жителей района нет компьютера, во многих селах района нет доступа к интернету.

2. В МБУ МФЦ Верхнеуральского района в настоящее время не предоставляется консультаций по вопросам получения услуг на основе цифровых технологий.

3. Даже имеющие компьютер жители Верхнеуральского района имеют небольшой опыт работы в сети интернет, и для жителей важно иметь возможность побеседовать со специалистом.

Далее приводятся рекомендации по повышению качества государственных и муниципальных услуг на основе цифровых технологий.

### 3.2 Рекомендации по повышению качества государственных и муниципальных услуг на основе цифровых технологий (на примере МБУ МФЦ Верхнеуральского района)

Для решения выявленных проблем можно предложить рекомендации, направленные на повышение качества государственных и муниципальных услуг на основе цифровых технологий в МБУ МФЦ Верхнеуральского района (таблица 7):

Таблица 7 – Предложения по решению проблем в работе МБУ МФЦ Верхнеуральского района

Проблема	Пути ее решения
У многих жителей района нет компьютера / доступа к интернету	Установить в МФЦ «гостевой компьютер»
Невозможность получить грамотную консультацию по вопросам получения услуг на основе цифровых технологий	Ввести должность консультанта
Для жителей важно иметь возможность побеседовать со специалистом	На сайте МФЦ нужно реализовать онлайн консультирование по вопросам оказания популярных услуг на основе цифровых технологий, возможно, с видео трансляцией специалиста МФЦ. Это привлечет ту часть населения, которой важен личный контакт

В рамках программы совершенствования системы государственного управления автономно развиваются два проекта «МФЦ» и «Электронные услуги». Несмотря на единство целей – повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, снижение административных

барьеров – при реализации этих проектов было допущено сепаратное развитие информационно-коммуникационной составляющей.

В результате – размытие финансовых и человеческих ресурсов, недостаточный темп приближения к целевому состоянию.

Если на начальном этапе развития сети МФЦ и реализации принципа «одно окно» такой подход можно было оправдать неразвитостью нормативной базы для электронного взаимодействия государства с гражданами и бизнесом, отсутствием инфраструктурных решений, необходимых для перевода услуг в электронный вид, то на современном этапе необходимо сформулировать новую стратегию развития МФЦ. МФЦ – нужен, но как центр общественного доступа к государственным и муниципальным услугам в электронной форме.

На новом этапе совершенствования системы государственного управления МФЦ при реализации своих функций должны активно использовать созданную инфраструктуру электронного правительства. Но делать это нужно не за счет сложной интеграции большого количества разнообразных информационных систем МФЦ, используемых в разных субъектах РФ, с инфраструктурными системами электронного правительства, перечисленными в проекте методических рекомендаций.

Сейчас сформирована многоканальная система предоставления государственных и муниципальных услуг:

- услугу можно получить, обратившись к специалистам в МФЦ;
- услугу можно получить, самостоятельно сформировав запрос на ЕПГУ.

Каждый канал имеет свою технологию обработки запроса на предоставление услуги.

В перспективе, необходимо перейти к единому каналу – единому технологическому комплексу, превратив МФЦ во фронт-офис электронного правительства. Для этого необходимо модернизировать процедуру формирования запроса на ЕПГУ таким образом, чтобы стало возможно с помощью ЕСИА зафиксировать, каким уполномоченным сотрудником МФЦ

был сформирован запрос от имени заявителя: заполнено заявление в электронной форме, проведена предварительная проверка представленных документов и приложены электронные копии необходимых документов. После завершения этапа формирования запроса, выполненного с помощью модернизированной процедуры, предоставление услуги будет реализовано благодаря отлаженному взаимодействию систем единой инфраструктуры ЭП, ведомственных информационных систем и сотрудников ведомств. И если по существующим правилам есть необходимость предоставления результата услуги на материальном носителе: бумаге, пластике, то заявитель еще раз посетит МФЦ.

План перехода к модели «МФЦ – это электронное правительство» может быть таков:

- Модификация процедуры формирования запроса на ЕПГУ с целью обеспечения ввода запроса от имени заявителя сотрудником МФЦ.
- Внесение соответствующих изменений в нормативные документы для обеспечения легитимности ввода запроса от имени заявителя сотрудником МФЦ.
- Организация работы МФЦ во время переходного периода, когда часть услуг, ранее переведенных в электронный вид, будет оказываться с использованием ЕИЭП, а другая часть будет предоставляться по старым правилам.
- Перевод социально значимых, востребованных услуги в электронный вид (в первую очередь тех из них, которые оказывает по старой технологии МФЦ).
- Совершенствование единой технологии предоставления государственных и муниципальных услуг.

Выводы по третьей главе

Всемирная сеть в Челябинской области становится все доступнее. Во всем мире внедрение современных цифровых технологий привело к сокращению дистанции между производителями услуг и их потребителями, и к повышению внимания к получателям услуг. Поэтому перевод государственных и муниципальных услуг в электронный вид – приоритетное направление повышения качества услуг, и сотрудникам МФЦ Верхнеуральского района рекомендовано советовать жителям района пользоваться интернетом для получения государственных и муниципальных услуг.

Но проведенное анкетирование жителей Верхнеуральского района показало, что жителям сложно получать государственные и муниципальные услуги на основе цифровых технологий, так как им сложно понять систему их оказания. Для получателей государственных услуг ключевыми факторами оценки качества государственной или муниципальной услуги является стоимость и срок получения услуги, кроме стоимости и срока получения услуги, жители района обращают внимание на такой фактор, как возможность получить грамотную консультацию по вопросам получения услуг.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В настоящее время в Российской Федерации меняется понимание роли государства. Традиционная бюрократическая система управления заменяется новой, где гражданин рассматривается как клиент, как получатель услуг со стороны государства.

Повышение качества государственных и муниципальных услуг на основе цифровых технологий – это часть развития системы государственного управления. Поэтому в настоящее время государство (как и местная власть) прямо заинтересовано в том, чтобы граждане России получали государственные и муниципальные услуги в электронном виде, что и определяет участие государства в финансировании перехода государственных и муниципальных услуг на цифровую основу.

В данном исследовании на основе теоретического рассмотрения понятия государственных услуг было определено, что они имеют противоречивый характер. Предоставляет услуги государство (органы государственной власти) и местная власть (органы местной власти), а получает услуги гражданин. Другими словами, государственные и муниципальные услуги имеют общественно-частный характер. Эта их особенность сохраняется и после перевода в электронный вид.

В практической части исследования нами был изучен процесс предоставления государственных и муниципальных услуг на основе цифровых технологий в МБУ МФЦ Верхнеуральского района.

Федеральным Законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» закреплены особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ. Целью создания МФЦ является повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе сокращение сроков оказания услуг, уменьшение

финансовых издержек граждан и организаций, повышение комфорта при получении услуг, снижение коррупционных рисков.

Основной идеей МФЦ является реализация принципа «одного окна», когда гражданин освобождается от необходимости получать справки, ходить по инстанциям или платить посредникам. Работа МФЦ строится по принципу «одного окна», в соответствии с которым предоставление услуг федерального, регионального, муниципального уровня осуществляется в одном месте.

Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (многофункциональный центр, МФЦ) – российская организация независимо от организационно-правовой формы, отвечающая установленным требованиям и уполномоченная на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу «одного окна». Данный принцип предусматривает предоставление государственной или муниципальной услуги после однократного обращения заявителя с соответствующим запросом. При этом взаимодействие с органами, предоставляющими государственные или муниципальные услуги, осуществляется многофункциональным центром без участия заявителя.

Основная цель при создании таких центров – это упрощение процедур получения государственных (муниципальных) услуг за счет реализации принципа «одного окна», сокращение сроков предоставления таких услуг в комфортных условиях, противодействие коррупции и ликвидация рынка посреднических услуг при предоставлении государственных и муниципальных услуг. Сроки предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ сокращаются благодаря организации взаимодействия на основании соглашений и административных регламентов и благодаря присутствию цифровых технологий. В настоящее время через интернет уже можно выбрать ближайший пункт приема-выдачи документов и предварительно записаться на прием, отследить статус заявки.

Документы по результатам оказания услуги по желанию заявителя могут быть направлены в электронном виде на адрес электронной почты или в виде бумажного документа в МФЦ, а также направлены по почте.

Воспользовавшись услугами в электронном виде, заявитель получает три преимущества: экономия времени, исключение человеческого фактора и (в некоторых случаях) сокращение финансовых затрат. Заявитель не теряет времени на визит в офис органа власти, а может получить услугу, находясь дома или на работе. Таким образом, граждане и представители бизнеса могут не зависеть от действий чиновника.

Для получения государственной услуги в электронном виде на едином портале государственных и муниципальных услуг пользователь должен пройти регистрацию, самостоятельно, или в МФЦ, и направить обращение.

Проведенное анкетирование жителей Верхнеуральского района показало, что:

- жители, которые получали государственные услуги через интернет, довольны качеством предоставления государственных и муниципальных услуг на основе цифровых технологий;
- при этом жителям сложно получать государственные и муниципальные услуги на основе цифровых технологий, так как им сложно понять систему их оказания;
- для жителей ключевыми факторами оценки качества государственной или муниципальной услуги является стоимость и срок получения услуги, время ожидания не расценивается ими как важное;
- жители района обращают внимание на такой фактор, как возможность получить грамотную консультацию по вопросам получения услуг в электронном виде;
- хотя многие ведомства, предоставляющие государственные и муниципальные услуги, имеют свои сайты, жители района редко пользуются информацией с данных сайтов.

Для повышения результатов управления качеством государственных и муниципальных услуг необходимо:

1. Увеличить число «гостевых компьютеров».

2. В МФЦ нужно ввести новое штатное расписание. В новом штатном расписании будет предусматриваться должность консультанта по получению государственных и муниципальных услуг на основе цифровых технологий. Поступив на работу в МФЦ, сотрудник, пройдя должности специалиста, старшего специалиста, может выбрать в дальнейшем должность консультанта.

3. На сайте МФЦ нужно реализовать онлайн консультирование по вопросам оказания популярных услуг на основе цифровых технологий, возможно, с видео трансляцией специалиста МФЦ. Это привлечет ту часть населения, которой важен личный контакт.

## БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ, от 05.02.2014 № 2-ФКЗ, от 21.07.2014 № 11-ФКЗ) // Российская газета. – 1993. – 25 декабря.
2. Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» // Собр. законодательства Рос. Федерации. 2010, № 31, ст. 4179.
3. Указ Президента от 9 марта 2004 г. № 314 «О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти» (в ред. от 22 июня 2010 г.) // Собр. законодательства Рос. Федерации. 2004. № 21, ст. 945; 2010. № 26, ст. 3331.
4. Постановление Правительства РФ от 12 декабря 2012 г. № 1284 «Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) с учетом качества предоставления ими государственных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей» // [www.rg.ru/2012/12/19/ocenka-dok.html](http://www.rg.ru/2012/12/19/ocenka-dok.html)
5. Межгосударственный стандарт ГОСТ ISO 9001-2008 // Введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 18 декабря 2008 г. № 471-ст.
6. Методические рекомендации по созданию и обеспечению деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг // Официальный сайт Министерства экономического развития РФ // URL: [www.economy.gov.ru](http://www.economy.gov.ru) (дата обращения: 26.11.2018)

7. Правила организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных (муниципальных) услуг: утв. постановлением Правительства Рос. Федерации от 3 октября 2009 г. № 796 // Собр. законодательства Рос. Федерации. 2009. № 41. Ст. 4782.
8. Муниципальная программа «Развитие многофункционального центра по предоставлению государственных и муниципальных услуг населению Верхнеуральского муниципального района» на 2017-2019 годы».
9. Акулич М.М., Батырева М.В. Мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг: методика и опыт реализации // Вопросы территориального развития. – 2014. – № 5 (15). – С. 3.
10. Алексеева Ю.А. Исследование эффективности и качества оказания государственных и муниципальных услуг (функций) в электронном виде: автореф. дисс. канд. тех. наук. Астрахань, 2011. 51 с.
11. Бергер П., Лукман Т. Социальное конструирование реальности: Трактат по социологии знания. - М. : Медиум, 1995. - 334 с.
12. Бирюков В. В. Власть и институциональные перемены в экономике // Вестн. Ом. ун-та. Сер. «Экономика». - 2017. - № 3 (59). - С. 5-12.
13. Большакова Ю.М., Михальченкова Н.А. Удовлетворенность качеством государственных услуг предоставляемых многофункциональными центрами: социологический анализ // Политика и общество. 2015. № 4. С. 474-482.
14. Брусенцов Н.П. Начала информатики. М., 1994.
15. Вяликов Д.С. Разработка мероприятий по повышению качества услуг населению. – М.: Лаборатория книги, 2012. – 239 с.
16. Гаврилова Л.А. Многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг: преимущества и проблемы создания // Сервис plus. 2015. Т. 9. № 1. С. 26-33.
17. Гишинский Я.И. Глобализация, девиация, социальный контроль / Я.И. Гишинский / – М., 2009. – 399 с.

18. Гончарова Е.А. Региональная практика создания системы предоставления государственных услуг в формате МФЦ // Гражданское общество и правовое государство. - 2015. - Т. 2. - С. 5-7.
19. Грачев Н.И. Сущность государства // Вестник Саратовской государственной юридической академии. 2017. С. 11-21.
20. Губарева Т.В., Слепнева Е.А., Тихонова А.С. Многофункциональные центры на территории Западной Сибири // Проблемы социально-экономического развития Сибири. 2014. № 2. С. 9-18.
21. Губарева Т.В., Кадиржанова Д.К., Мещеряков А.Л. Многофункциональные центры предоставления государственных услуг в Иркутской области и Республике Бурятия // Проблемы социально-экономического развития Сибири. 2014. № 2. С. 19-27.
22. Гукасова Н.Р. МФЦ в регионах Российской Федерации: проблемы развития // Региональная экономика: теория и практика. 2016. С. 128-134.
23. Доржиева В.В. Территориальные инновационные кластеры и инновационная политика государства в современных условиях / В. В. Доржиева // Экономика и предпринимательство. 2013. № 12-2 (41-2). С. 248-250.
24. Доржиева В. В. Инструменты региональной промышленной политики в контексте обеспечения технологической независимости / В. В. Доржиева, А. С. Мишенин // Конкурентоспособность в глобальном мире: экономика, наука, технологии. 2017. № 3-4(35). С. 62-67.
25. Дрожжинов В. И. Мониторинг услуг электронного правительства / В. И. Дрожжинов // Социс. 2008. № 5. С. 62-66.
26. Информационные технологии: словарь (Электронный ресурс) <http://docs.cntd.ru/document/1200139532>
27. Кайль Я.Я., Епина В.С. Актуальные проблемы системы государственного управления и направления их решения // Государственное и муниципальное управление. Ученые записки СКАГС. – 2014. – № 1. – С. 33–38.

28. Кайль Я.Я. Качество предоставления государственных и муниципальных услуг как важный фактор повышения уровня жизни населения России // Региональная экономика: теория и практика. - 2011. - № 26. - С. 51-58.

29. Калинина А.Э., Соколов А.Ф. Организационное, институциональное и информационное обеспечение функционирования многофункциональных центров оказания государственных и муниципальных услуг // Вестник Волгоградского государственного университета. Сер. 3: Экономика. Экология. 2013. № 2. С. 37-46.

30. Капогузов Е. А., Торощина М. Е. Институциональные изменения в системе оценки качества государственных услуг // Государственное и муниципальное управление. Учен. зап. СКАГС. - 2016. - № 1. - С. 62-69.

31. Капогузов Е. А., Лапина Т. А., Чупин Р. И. Качество государственных услуг: вопросы теории и элементы методологии // Вестник Омского университета. 2018. С. 38-45.

32. Капогузов Е. А., Лапина Т. А., Чупин Р. И. Качество государственных услуг в контексте институционализации социального контроля // Journal of Institutional Studies. - 2017. - Т. 9, № 2. -С. 154-171. - DOI: 10.17835/2076-6297.2017.9.2.154-171.

33. Кастельс М. Информационная эпоха: экономика, общество и культура/ М. Кастельс. Москва : Изд-во ГУ ВШЭ, 2000. 248 с.

34. Киселева А.М. Коммуникационная эффективность организации государственных и муниципальных услуг на базе многофункционального центра // Вестник Омского университета. Сер.: Экономика. 2015. № 4. С. 217-225.

35. Лапин А. Е., Хайров Д. Р. Методика «Servqual» для оценки качества предоставления государственных и муниципальных услуг // Государственная служба. - 2012. - № 3. - С. 30-35.

36. Лунев, А.Н. Научно-методические рекомендации по оценке качества и доступности государственных и муниципальных услуг / А.Н. Лунев,

Н.Б. Пугачева // Общество: политика, экономика, право. – 2013. – № 4. – С. 15-26.

37. Ляхов, В.П. Региональный опыт реализации МФЦ в России в контексте оптимизации функционирования местного самоуправления и модернизации российского общества / В.П. Ляхов // Власть. – 2015. – № 1. – С. 44-49.

38. Малик Е.Н. Государственное регулирование повышения доступности и качества предоставления услуг в сфере здравоохранения в Орловской области. // Вестник государственного и муниципального управления. - 2014. - № 2. - С.98-104.

39. Малик Е.Н., Санькова О.А. Институционализация профессионального обучения в области социальной работы в условиях модернизации российского образования // Среднерусский вестник общественных наук. - 2013. - № 1. - С.59-63.

40. Макарин А.В. Бюрократия в системе исполнительной власти. СПб., 2000. С. 71-72.

41. Манохин В.М. Административное право России. Саратов, 2009.

42. Мельник А.В. Информационно-коммуникационные технологии в современном обществе: сущность и роль: автореф. дисс. канд. фил. наук. Саратов, 2011. 51 с.

43. Министерство информационных технологий и связи Челябинской области // <http://mininform74.ru/Publications/News/>

44. Мироненко Н.В., Тихенькая Н.С., Кондакова К.С. Многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг в регионах России: проблемы и перспективы // Вестник государственного и муниципального управления. 2014. № 2-1. С. 105-109.

45. Носков Б.П., Черныш Ю.Ю., Малышева Н.А. Реализация принципа экстерриториальности при предоставлении государственных и

муниципальных услуг // Информационное общество. – 2013. – № 5. – С. 36-46.

46. Окрепилов В.В. Повышение качества государственных услуг посредством внедрения систем менеджмента качества // Известия Санкт-Петербургского университета экономики и финансов. – 2012. – № 6. – С. 9–17.

47. Окрепилов В.В., Федоренко М.В. Международная практика управления качеством в органах государственной власти // Стандарты и качество. – 2012. – Вып. 7. – С. 11-15.

48. Оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Красноярском крае / Н. Г. Горяева и др. // Экономика и управление: проблемы, решения. - 2016. - Т. 1, № 9. - С. 108-115.

49. Саак Л.Э., Пахомов Е.В., Тюшняков В.Н. Информационные технологии управления. Учебник для вузов. 2-е изд. - СПб: Питер, 2008. - 320 с.

50. Сабанов А.Г. Методика формулирования задач по совершенствованию нормативно-правовой базы построения пространства доверия к электронным документам с правовыми последствиями // Защита информации. Инсайд. 2016. № 5. С. 14-19.

51. Терещенко Л.К. Услуги: государственные, публичные, социальные // Журнал российского права. 2004. № 10. С. 12.

52. Толмачев В.А. Основные принципы предоставления государственных и муниципальных услуг // Правовая наука и реформа юридического образования. – 2012. – № 2 (25). – С. 131–136.

53. Тоффлер Э. Шок будущего / Э. Тоффлер. Москва : АСТ, 2001. 560 с.

54. Уэбстер Ф. Теории информационного общества / Ф. Уэбстер. Москва : Аспект Пресс, 2004. 380 с.

55. Филиппов Д.В. Применение технологии «одного окна» в предоставлении государственных и муниципальных услуг на базе

многофункциональных центров // Сибирская финансовая школа. 2009. № 5. С. 9-12.

56. Фурин А.Г., Ларионова Н.И. Государственные услуги в «одном окне». Многофункциональный центр как институт предоставления государственных услуг // Российское предпринимательство. 2009. № 6-2. С. 43-51.

57. Южаков В.Н. Качество государственных и муниципальных услуг // Вопросы государственного и муниципального управления. 2014. № 1. С. 54-63.

58. Южаков В.Н., Бойков В.Э., Покида А.Н., Зыбуновская Н.В., Добролюбова Е.И. Государственные и муниципальные услуги: характер и качество предоставления // Власть. – 2014. – № 6. – С. 128-136.

59. Pollitt Ch., Bouckaert G. Public Management Reform: A Comparative Analysis: New Public Management, Governance, and the Neo-Weberian State. - 3rd ed. - Oxford : Oxford University Press, 2011. - 392 p.

60. Parasuraman A., Zeithaml L. L., Berry L. L. Servqual: A multiple-Item Scale for Measuring Consumers Perceptions of Service Quality // Journal of Retailing. - 1988. - Vol. 64, № 1. - P. 12-40.